

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA DE
SOLUCIONES AMBIENTALES, TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Delker Luceli Diaz Chavez

Asesor:

Mg. Jorge Luis Morales Santivañez

<https://orcid.org/0000-0003-2862-3632>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ALFREDO MARTIN BERROSPI YTAHASHI
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	SEGUNDO JOSE ISPILCO BOLAÑOS
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	JORGE LUIS MORALES SANTIVAÑEZ
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

INFORME DE ORIGINALIDAD

11 %	14 %	4 %	4 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	1 %
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar, por su amor, protección y fuerza para poder terminar esta hermosa e interesante carrera de Contabilidad y Finanzas. A mis padres Wilfredo y Rocío, por su apoyo brindado durante todo este tiempo y por enseñarme con el ejemplo que con perseverancia y trabajo todo puede ser posible. A mis abuelos, Humberto y Maximila por creer en mí desde pequeña y a mi hija Luciana, por ser mi motor para seguir avanzando.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la Universidad Privada del Norte, por contribuir en mi formación profesional a través de la impartición de sus conocimientos en las aulas. A la empresa de Soluciones Ambientales, por brindarme las facilidades para poder desarrollar la presente tesis y a mi asesor Mg. Jorge Luis Morales Santivañez, por su orientación y apoyo constante en el desarrollo del presente trabajo.

Tabla de contenido

Jurado evaluador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	9
Resumen	10
Capítulo I: Introducción	12
Capítulo II: Metodología	52
Capítulo III. Resultados	60
Capítulo IV. Discusión y Conclusiones	114
Referencias	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	145

Índice de tablas

Tabla 1 Muestra de la investigación.....	55
Tabla 2 Escala de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	61
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad de las dos variables.....	61
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad: Variable 1 y dimensión 1 de la V2.....	61
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad: Variable 1 y dimensión 2 de la V2.....	62
Tabla 6 Diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar y la liquidez.....	63
Tabla 7 Diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar y la gestión de cobranzas.....	64
Tabla 8 Diagnóstico de período promedio de cobranzas y la liquidez.....	66
Tabla 9 Ratio promedio de cuentas por cobrar y la mejora de la gestión de cobranzas.....	67
Tabla 10 El Buen comportamiento de pago y la gestión de cobranzas.....	69
Tabla 11 Evaluación de obligaciones de pago en base a políticas de cobranza.....	70
Tabla 12 Envío de cartas de cobranza a clientes morosos.....	72
Tabla 13 La carta de cobranza y la reducción de las cuentas por cobrar.....	73
Tabla 14 Comunicación con el cliente previo al vencimiento de su obligación.....	75
Tabla 15 Llamadas preventivas de cobranza y mejora de la liquidez.....	76
Tabla 16 Uso del factoring para obtener liquidez inmediata.....	78
Tabla 17 Agencia de cobro como medio para obtener liquidez.....	79
Tabla 18 Análisis de cuentas por cobrar y disminución de la morosidad.....	81
Tabla 19 Las cuentas por cobrar y su conversión en efectivo.....	82
Tabla 20 Liquidez y cumplimiento de obligaciones a corto plazo.....	84
Tabla 21 La liquidez como requisito para tener solvencia económica.....	85
Tabla 22 Diagnóstico de razón ácida para determinar el nivel de liquidez.....	87
Tabla 23 Medidas preventivas para evitar el riesgo de liquidez.....	88
Tabla 24 Diagnóstico de la razón de efectivo para determinar el nivel de liquidez.....	90
Tabla 25 Liquidez corriente y el cumplimiento de obligaciones a corto plazo.....	91

Tabla 26	de procesamiento de casos V1 y V2.....	93
Tabla 27	Pruebas de normalidad V1 y V2.....	94
Tabla 28	de procesamiento de casos V1 y D1 de la V2	95
Tabla 29	Pruebas de normalidad V1 y D1 de la V2	95
Tabla 30	de procesamiento de casos V1 y D2 de la V2	96
Tabla 31	Pruebas de normalidad V1 y D2 de la V2	96
Tabla 32	Correlación de gestión de cuentas por cobrar y liquidez	98
Tabla 33	Correlación de gestión de cuentas por cobrar y el estado de situación financiera.....	99
Tabla 34	Correlación de gestión de cuentas por cobrar y ratios financieros	100
Tabla 35	Rotación de cuentas por cobrar	111
Tabla 36	Período promedio de cobranza	112
Tabla 37	Prueba ácida.....	112
Tabla 38	Liquidez absoluta.....	113

Índice de figuras

Figura 1	Diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar y la liquidez	63
Figura 2	Rotación de cuentas por cobrar y mejora de la gestión de cobranzas.....	65
Figura 3	Diagnóstico de período promedio de cobranzas y la liquidez	66
Figura 4	Ratio promedio de cuentas por cobrar y la mejora de la gestión de cobranzas	68
Figura 5	El Buen comportamiento de pago como consecuencia de la gestión de cobranzas	69
Figura 6	Evaluación de obligaciones de pago del cliente en base a las políticas de cobranza .	71
Figura 7	Envío de cartas de cobranza a clientes morosos	72
Figura 8	La carta de cobranza y la reducción de las cuentas por cobrar	74
Figura 9	Comunicación con el cliente previo al vencimiento de su obligación	75
Figura 10	Llamadas preventivas de cobranza y mejora de la liquidez	77
Figura 11	Uso del factoring para obtener liquidez inmediata.....	78
Figura 12	Agencia de cobro como medio para obtener liquidez	80
Figura 13	Análisis de cuentas por cobrar y disminución de la morosidad.....	81
Figura 14	Las cuentas por cobrar y su conversión en efectivo	83
Figura 15	Liquidez y cumplimiento de obligaciones a corto plazo.....	84
Figura 16	La liquidez como requisito para tener solvencia económica	86
Figura 17	Diagnóstico de razón ácida para determinar el nivel de liquidez	87
Figura 18	Medidas preventivas para evitar el riesgo de liquidez.....	89
Figura 19	Diagnóstico de la razón de efectivo para determinar el nivel de liquidez.....	90
Figura 20	Capacidad de liquidez corriente y cumplimiento de obligaciones a corto plazo	92
Figura 21	Ventas al crédito año 2021	101
Figura 22	Cuentas de cobranza dudosa 2021	103
Figura 23	Análisis FODA de una Empresa de Soluciones Ambientales	121
Figura 24	Organigrama de una empresa de Soluciones Ambientales	123

RESUMEN

La empresa de Soluciones Ambientales no cuenta con la liquidez necesaria para cubrir sus obligaciones de corto plazo; por ello, el presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar como la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez. La investigación es de propósito básica, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental-transversal. La muestra está conformada por 8 trabajadores. Como técnica de recolección de datos, se utilizó la encuesta y el análisis documental. Al aplicar el Coeficiente de Correlación de Spearman a ambas variables, se obtuvo un valor $p < 0.05(0.000)$, lo cual indica que existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez; asimismo, referente a la V1 y D1V2, arrojó un valor $p < 0.05(0.002)$, razón por la cual, se afirma que existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en el estado de situación financiera; además, para la V1 y D2V2 ostentó un valor $p < 0.05(0.005)$, por ello se puede decir que existe una influencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y los ratios de liquidez. Se llega a concluir que la gestión de cuentas por cobrar incide de manera significativa en la liquidez de la compañía.

PALABRAS CLAVES: gestión de cuentas por cobrar, liquidez, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y Coeficiente de Correlación de Spearman.

ABSTRACT

The Environmental Solutions company does not have the necessary liquidity to cover its short-term obligations; Therefore, the purpose of this research work is to determine how accounts receivable management affects liquidity. The research has a basic purpose, quantitative approach, correlational scope and non-experimental-cross-sectional design. The sample is made up of 8 workers. As a data collection technique, the survey and documentary analysis were used. When applying the Spearman Correlation Coefficient to both variables, a value $p < 0.05(0.000)$ was obtained, which indicates that there is a significant influence of accounts receivable management on liquidity; Likewise, referring to V1 and D1V2, it showed a value $p < 0.05(0.002)$, which is why it is stated that there is a significant influence of accounts receivable management on the statement of financial position; Furthermore, for V1 and D2V2 it had a value of $p < 0.05(0.005)$, therefore it can be said that there is a significant influence between accounts receivable management and liquidity ratios. It is concluded that the management of accounts receivable significantly affects the liquidity of the company.

KEYWORDS: accounts receivable management, liquidity, quantitative approach, correlational scope and Spearman Correlation Coefficient.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. *Presentación y Descripción de la Problemática*

La presente investigación tiene como propósito determinar como la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, en el año 2021.

La empresa de Soluciones Ambientales, es una consultora ambiental, ubicada en la ciudad de Trujillo. El servicio que brinda, es la elaboración de Instrumentos de Gestión Ambiental, para proyectos de infraestructura vial del sub sector de trasportes. Actualmente, viene teniendo problemas de liquidez, lo que ha impedido que en el último trimestre del año 2021 cumpla con la cancelación oportuna de sus obligaciones a corto plazo, dentro de estas se encuentran: el pago de remuneraciones, CTS, gratificaciones, impuestos, EsSalud, AFP y pago a proveedores.

La empresa no cuenta con el personal suficiente en el área administrativa - contable; ya que, el administrador y asistente contable, además de cumplir con las funciones encomendadas, cubren actividades propias de otro puesto, lo que genera que se sobrelleve la gestión de cuentas por cobrar; asimismo, la compañía carece de un manual de funciones aprobado por la gerencia, en consecuencia, muchas de estas rotan de manera improvisada entre el administrador y asistente contable.

Por tales motivos, consideré realizar la presente investigación para determinar los efectos que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía y anticiparse al escenario que se puede presentar si la problemática se sigue manteniendo.

Para el desarrollo de la presente tesis, se ha visitado diversos repositorios de universidades nacionales e internacionales, además de páginas de revistas indexadas como

scielo, redalyc, entre otras. En donde se ha encontrado trabajos similares al que vengo elaborando.

1.1.2. Antecedentes

1.1.2.1. Antecedentes Nacionales

Cabrera (2018) realizó un trabajo de investigación denominado "Cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Data Tel S.A. Lima - 2018". Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación fue establecer el impacto que tiene las cuentas por cobrar en la liquidez. Como metodología de investigación, se utilizó el método hipotético deductivo, diseño no experimental - transversal, nivel explicativo y enfoque cuantitativo. Se tomó como muestra a 20 empleados del área contable, administrativa y financiera. Como técnicas de recopilación de información, se utilizó la observación directa de los procesos y documentos con información contable y la entrevista. En conclusión, las cuentas por cobrar tienen una incidencia en la liquidez de la empresa; asimismo, los procedimientos utilizados para el otorgamiento de créditos, la gestión de cobranzas y la morosidad, son factores a considerar para que la compañía disponga de una liquidez saludable.

López y Mitma (2023) en su investigación titulada "La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de una empresa inmobiliaria, La Victoria, 2022". Universidad Norbert Wiener. La investigación tuvo como objetivo, determinar como la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la compañía. Se utilizó como metodología de investigación, el método hipotético – deductivo y analítico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Se tomó como muestra a 40 colaboradores del área administrativa, cobranzas y contabilidad. Para la recopilación de información, se utilizó la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Las autoras concluyen que, el 60% de los trabajadores consideran que la gestión de cuentas por cobrar tiene una

incidencia en la liquidez por lo que consideraron estar "de acuerdo", el 37.5% consideró no estar "ni de acuerdo ni en desacuerdo" y el 2.5% está "muy de acuerdo". También, la prueba de normalidad de "Kolmogorov-Smirnov_a" tuvo como resultado Sig. < 0.05 (0.000) en ambas variables; por ello, los datos tienen valores no paramétricos, razón por la cual se aplicó la prueba de "Rho de Spearman", esta arrojó un resultado de 0.656, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables, el valor de $p = 0.000$, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Mendizábal (2019) realizó el trabajo de investigación denominado "Implementación de un sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del estudio contable Es Contadores S.A.C del año 2018". Universidad Ricardo Palma. La investigación tuvo como objetivo demostrar cómo la puesta en marcha de un sistema de control interno incide en la gestión de cobranzas y en la liquidez. Se utilizó como metodología de investigación, el alcance descriptivo – explicativo, método inductivo y enfoque cuantitativo. Se tomó como muestra a 64 personas, a partir de 20 años de edad con conocimientos en contabilidad; dentro de ellos, estudiantes, profesionales y conocedores del área. Se utilizó como técnica de recopilación de información a la encuesta. El autor llega a concluir, que la liquidez tiene una relación con la puesta en marcha de un control interno; asimismo, los incobrables se deben a la carencia de políticas de créditos; por último, nos dice que el call center será de beneficio en el seguimiento y recuperación de la cartera, siempre y cuando la empresa cuente con los medios económicos para contratarlo.

Ramos (2018) realizó un trabajo de investigación denominado "Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambranco S.A.C Lima, 2018". Universidad Norbert Wiener. El objetivo fue proponer un plan de mejora para las cuentas por cobrar, el cual consiga incrementar la liquidez. Se utilizó como metodología de investigación el enfoque mixto, alcance descriptivo y diseño no experimental transversal. Se consideró como

muestra al total de la población, la cual está conformada por el Gerente General, Asistente de ventas, personal de cargos y Asistente Administrativo. Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos, fueron la encuesta y la entrevista. La autora llega a concluir, que el uso de políticas de créditos y cobranzas son de beneficio para la compañía, debido a que al no contar con estas, la morosidad y la falta de liquidez se incrementan; asimismo, la empresa no cuenta con personal calificado, por ello no se maneja un reporte de ingresos y egresos, además no se analiza las cuentas pendientes de cobro; para finalizar, la propuesta planteada tiene como finalidad prevenir los riesgos de recuperación de los créditos concedidos, aumentar la liquidez y contar con una adecuada solvencia, asimismo, requiere que sea validada por los accionistas, gerente general y contador.

Rosas y Ochante (2022) realizaron el trabajo de investigación denominado "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores – 2020". Universidad Autónoma del Perú. El trabajo tuvo como objetivo determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez. La investigación es de alcance descriptivo – explicativo y diseño cuantitativo no experimental transversal. Por otro lado, la muestra estuvo conformada por trece empleados del área administrativa, inspección, ventas y Adm - inspección. Como técnicas de recolección de datos, se utilizó la encuesta y el análisis documental. Las autoras concluyen, que la gestión de la cartera tiene una incidencia positiva en la liquidez; asimismo, las políticas crediticias tienen un impacto en la liquidez de la compañía, existiendo una correlación significativa, esto debido a que no se analiza el historial crediticio, la morosidad y solvencia de los clientes previo al otorgamiento de un crédito, es por ello que, si no se controlan estos indicadores, no habrá un control de la liquidez; también, los procedimientos de cobranzas tienen una influencia importante en la liquidez, pues existe una correlación entre las variables, esto se debe a que la empresa no utiliza de manera eficiente las llamadas telefónicas, notificaciones por escrito e inicio de procedimiento de cobranza judicial, por lo que la

liquidez se ha visto afectada; por último, la gestión de incobrables tiene un impacto en la liquidez de la compañía, pues al no realizarse ningún tratamiento tributario, no se logra conocer en cuanto se ha deteriorado la cartera.

1.1.2.2. Antecedentes Internacionales

Carvajal y Mora (2020) realizaron el trabajo de investigación que lleva por título "Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Maserclisa SA". Universidad de Guayaquil. La investigación tuvo como finalidad analizar la gestión de cuentas por cobrar para determinar la incidencia que tiene en la liquidez. Como metodología de investigación se utilizó el diseño no experimental, enfoque cuantitativo - cualitativo y de alcance descriptivo. La muestra de la investigación estuvo conformada por el Gerente General y la Contadora. Se utilizaron como técnicas de recopilación de datos la entrevista y observación. Los autores concluyen que la compañía cuenta con controles básicos para la gestión de cobranzas, además, las funciones y procedimientos utilizados no están aprobados, por lo tanto, tampoco están documentados; en cuanto a la carencia de documentación de las funciones, esta genera que exista una sobrecarga laboral, ya que la jefatura de créditos y cobranzas al mismo tiempo se encarga de la recaudación, lo que impide que el trabajo asignado se realice de manera eficiente; asimismo, la compañía no cuenta con criterios establecidos para la determinación de cuentas de cobranza dudosa.

Pozo (2019) realizó el trabajo de investigación denominado, "Cuentas por cobrar y la liquidez en la compañía Tranjuanjo S.A., del cantón Salinas, año 2017". Universidad Estatal Península de Santa Elena. La investigación tuvo como objetivo, realizar una evaluación de las cuentas por cobrar haciendo uso de indicadores financieros que permitan medir la liquidez con la que cuenta la compañía. En cuanto a la metodología de investigación, se utilizó el enfoque cualitativo, alcance descriptivo y método analítico - deductivo. La muestra de investigación, está

conformada por el Gerente General y el contador de la empresa. Se utilizó como técnica de recopilación de información a la entrevista. La autora llega a concluir, que la empresa no administra de forma adecuada las cuentas por cobrar, razón por la cual, la liquidez de la compañía se ve perjudicada; asimismo, existe una carente gestión en el proceso de cobranzas para disminuir la cartera vencida; también, el análisis de la información financiera del año 2017 no se llevó a cabo, por lo cual, no se tomaron medidas al respecto para mejorar la liquidez; por último, la implementación de políticas de créditos y cobranzas y la implementación de un manual de funciones, contribuiría a mejorar el nivel de liquidez y desempeño de la empresa.

Lino (2018) realizó el trabajo de investigación denominado "Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado, Comecsa S.A., Cantón La Libertad, año 2017". Universidad Estatal Península de Santa Elena. La investigación tuvo como objetivo realizar una evaluación de la gestión de la cartera en base a las políticas y procedimientos que ejecutan para el adecuado diagnóstico de la situación financiera de COMECSA. El autor utilizó como metodología de investigación el enfoque cualitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por el Gerente, Contador General y el jefe del departamento de cobranzas. Se utilizaron como técnicas de recopilación de datos la entrevista y observación. El autor llega a concluir, que la adecuada gestión de la cartera influye en la liquidez absoluta de la compañía, puesto que, al comparar y analizar los Estados Financieros de la compañía, se determinó un aumento en las cuentas por cobrar, por ello, se ha presentado inconvenientes para hacer frente a obligaciones de corto plazo; además, la compañía no cuenta con una buena gestión de cobranzas, dado que, los procedimientos de otorgamiento de crédito, generan incertidumbre para su recuperación, pues no se aplican intereses por mora; asimismo, no se ha implementado en el software de la compañía, el módulo de créditos denegados y concedidos, por lo cual, no existe un registro de estos.

Macías (2017) realizó el trabajo de investigación denominado "Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A de la ciudad de Guayaquil". Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. El objetivo de la investigación, fue realizar una evaluación al control de las cuentas por cobrar para conocer la influencia que tiene en la liquidez de Globalolimp SA. En cuanto a la metodología se utilizó el enfoque cualitativo y alcance descriptivo – documental. Como técnicas de recopilación de datos, se utilizó el análisis de información, la entrevista y la encuesta. Se tomó como muestra al total de la población de la empresa Globalolimp SA. La autora llega a concluir, que el crédito utilizado como estrategia de venta no ha sido de gran beneficio para la empresa; asimismo, el área de cobranzas no realiza un adecuado seguimiento a la cartera, trayendo como consecuencia un período de cobro mayor al establecido; además, Globalolimp S.A ha estado operando con un capital de trabajo negativo debido a la falta de liquidez, razón por lo cual, ha recurrido a financiarse de sus proveedores, sin embargo, los flujos de ventas no están retornando en el mismo período de tiempo, por ello, se recomienda refinanciar sus deudas y mejorar la forma de otorgamiento de créditos. Por último, Globalolimp S.A debe proyectarse financieramente para poder afrontar compromisos de corto plazo y no afectar la liquidez de la compañía debido a una inadecuada gestión de cobranzas.

Tomalá (2019) realizó el trabajo de investigación denominado "Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Año 2017". Universidad Estatal Península de Santa Elena. El objetivo de la investigación, fue realizar una estimación de las cuentas por cobrar haciendo uso de indicadores financieros, los cuales permiten medir el nivel de liquidez con el que cuenta la empresa. En cuanto a la metodología de investigación, se utilizó el enfoque cualitativo y alcance descriptivo. Se tomó como muestra a los colaboradores del área financiera de la empresa, la cual está conformada por el Asistente Contable y el Gerente General. Se utilizaron como técnicas de recopilación de

información a la entrevista y observación. Se concluye que, la empresa no tiene procedimientos documentados referente a la recuperación de las cuentas por cobrar; además, no cuenta con un departamento de cobranzas; también, la compañía carece de políticas de cobranzas a los socios, afectando la recuperación de la cartera y afectando los resultados del ejercicio; asimismo, no se realiza un análisis con indicadores financieros referente a las cuentas por cobrar, por tanto, no cuenta con información que le permita tomar decisiones que mejoren la liquidez.

1.1.2.3. Artículos

Gonzales, Sanabria y Zúñiga (2016) realizaron una investigación, la cual tuvo como objetivo principal determinar el impacto que tiene la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la facultad de una universidad particular, Lima, período 2010 – 2015. La investigación es de tipo cuantitativa, con un nivel de estudio descriptivo – explicativo y de diseño retrospectivo. Los datos analizados corresponden a 1100 alumnos de la facultad entre los años 2010- 2012; sin embargo, se tomaron como referencia a los estudiantes que tenían deudas vencidas al inicio, durante y al final de un ciclo académico. Los autores concluyen, que la gestión de cuentas por cobrar tiene un impacto en la liquidez, puesto que las dimensiones de la variable de gestión de cuentas por cobrar inciden en esta y se demuestra en el resultado de las razones financieras de liquidez.

Avila, Gil y Duque (2019) realizaron un trabajo de investigación con el objetivo de determinar las causas de la falta de liquidez de una compañía. Se hizo uso del método analítico, histórico y documental. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la entrevista y la observación. La muestra de la investigación estuvo conformada por el gerente general, contador y analista de créditos y cobranzas. Los autores llegan a concluir que la falta de liquidez de la

empresa, se debe a que las cuentas por cobrar demoran un largo período en recuperarse, dado que las políticas de créditos y cobranzas se encuentran desorganizadas.

Díaz y Flores (2019) realizaron un artículo el cual tuvo como objetivo determinar de qué manera una adecuada gestión de cobranzas influye de manera positiva en las empresas. La investigación es descriptiva y de tipo documental. En base a las investigaciones consultadas por los autores, estos concluyen que las empresas no realizan una adecuada gestión de cobranzas, puesto que el personal a cargo no hace cumplir las políticas establecidas; por otro lado, respecto al otorgamiento de créditos, las compañías por lo general no realizan un análisis del cliente y en muchas ocasiones otorgan línea de crédito abierta sin restricción, afectando de esta manera a la liquidez; es por ello, que la gestión de cobranzas es de importancia para las empresas, pues ayuda a mejorar el flujo de efectivo, por consiguiente el capital de trabajo y liquidez; es así que las empresas se favorecen positivamente, ya que pueden realizar nuevas inversiones y cumplir con sus compromisos con terceros.

1.1.3. Bases Teóricas

Teorías de la Gestión de Cobranzas

Molina (2005) señala que la cobranza debe ser adecuada, oportuna y completa. Una cobranza es adecuada, cuando la intensidad de las acciones de cobranza se ejerce de acuerdo al tipo de cliente, para conocer el tipo de cliente la compañía debe realizar un estudio del comportamiento de pago que tiene este, dicho estudio involucra analizar el historial crediticio a nivel interno como externo. Asimismo, una buena cobranza debe de ser oportuna, esto quiere decir que las gestiones de cobranza se deben de realizar a la brevedad posible de acuerdo a las políticas de la empresa, debido a que una compañía tiene diversos acreedores por lo que estos podrían cobrar antes y dejar a la empresa deudora sin liquidez, lo cual implicaría recuperar la deuda en un mayor plazo o perderla. Finalmente, la cobranza debe de ser completa, para ello el

departamento de créditos y cobranzas debe de conseguir recuperar la totalidad de la deuda, puesto que es muy común que se dejen saldos que después pasan a dejarse de lado o se cancelan después de tiempo, es por esta razón que las cobranzas se deben de gestionar de igual manera, independientemente del importe que sea la deuda.

El autor menciona que las bases para una buena cobranza son:

- a) Realizar un adecuado análisis del crédito
- b) Cumplir con los acuerdos de venta y postventa
- c) Realizar la cobranza cobrando

No realizar las cobranzas a tiempo trae consecuencias, una de ellas es la disminución de las ventas, puesto que al no recuperarse las cuentas por cobrar la compañía no autoriza nuevos créditos; también, se pierde el respeto de los clientes, debido a que, al no haber gestión de cobranza los plazos del pago son muy flexibles, razón por la cual se debilita el compromiso de pago; además, incrementa el riesgo de que la deuda no se recupere o el período de recuperación sea más largo. Asimismo, el manejo interno del departamento de créditos y cobranzas se vuelve más complejo ya que aumentan el número de cuentas sin saldarse. Finalmente, cuando no se logra recuperar la deuda, la compañía proveedora tiene que financiarse, en la mayoría de los casos pagando intereses, por lo que cuando se logre su recuperación, el valor de esta habrá disminuido.

Gestión de Cobranzas

Díaz y Flores (2019) mencionan que la Gestión de Cobranzas, es un conjunto de procedimientos basados en políticas eficientes de créditos y cobranzas, que ejecutándose adecuadamente y oportunamente, conllevan a la recuperación del crédito concedido, convirtiendo la deuda de Activo Exigible a Activo Líquido; para su ejecución, es de vital

importancia contar con personal calificado y comprometido. Asimismo, la gestión de cobranza, tiene como objetivo crear y cuidar la relación comercial con el cliente, la cual le permite estar al día en sus pagos y al mismo tiempo aprovechar los beneficios de los productos y/o servicios, logrando de esta manera contar con él para futuras negociaciones. Es así, que una eficiente gestión de cobranza utiliza políticas de créditos y cobranzas adecuadas, por lo que disminuye el riesgo de incobrables. Es frecuente que las cuentas por cobrar representen el 30% o 50% del total del activo circulante de una organización, razón por la cual, algunas empresas logran afrontar sus compromisos a corto plazo, pero no disponen de suficiente efectivo para seguir operando, lo que trae consigo, un posible endeudamiento que puede volverse en contra del empresario si la compañía no cuenta con políticas adecuadas de conversión de efectivo.

Se puede concluir en base a lo manifestado por los autores, que una buena gestión de cobranzas se rige por la implementación de procedimientos basados en políticas adecuadas, las cuales tienen como propósito la recuperación de las cuentas por cobrar y la creación y mantenimiento de una relación comercial con el cliente. Asimismo, una buena gestión de cuentas por cobrar es beneficiosa, puesto que tiene gran influencia en la liquidez de una empresa, permitiéndole a esta afrontar sus deudas de corto plazo, obtener capital de trabajo necesario para seguir operando y generar utilidades para los socios.

Razones Financieras

Ibarra (2006) afirma que las razones financieras son utilizadas para realizar el análisis e interpretación tradicional del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados de una compañía, permitiendo conocer su situación y evolución económica - financiera. Sin embargo, para que las razones financieras sean útiles y confiables, la información contable tiene que ser fidedigna. Los ratios financieros, vienen a ser un del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, los cuales sirven como fuente para su elaboración. Asimismo, nos dice que son

comparaciones de magnitudes que están relacionadas entre sí, por ello, son coherentes y sus proyecciones son de gran utilidad para realizar mediciones financieras en la dirección del ente económico.

Según lo expuesto por el autor en el párrafo anterior, se puede concluir que las razones financieras son de gran utilidad en la toma de decisiones de una compañía; siempre y cuando la información contable sea veraz. En la actualidad, la información contable es cada vez más confiable y estandarizada, puesto que hasta la fecha 124 países han adoptado las NIIF y dentro de ellos está el Perú; en nuestro país, solo las microempresas (ingresos hasta 150 UIT) no están obligadas a utilizar NIIF.

Razones de Gestión – Índices de Actividad

Período de Cobro o Rotación de Cuentas por Cobrar

Suca y Gutierrez (2021) sostienen que la razón financiera de rotación de cuentas por cobrar, permite conocer el número de días y veces dentro de un año que demoran las ventas al crédito en convertirse en efectivo. Además, mencionan que para evaluar los ratios financieros de liquidez, se debe de tener en consideración la calidad y liquidez de la rotación de cuentas por cobrar, puesto que estas son afectadas por el índice de rotación; la calidad viene hacer la posibilidad de recuperar las cuentas por cobrar sin incurrir en pérdidas, ya que mientras más tiempo pase y no se logren cobrar los créditos concedidos, más posibilidades hay de que no se recuperen. Gitman y Zutter (2016) citado por Quispe y Saavedra (2020) expresan que es un indicador de gran utilidad para ser utilizado como política de créditos y cobranzas, puesto que representa el tiempo promedio de cobro de los créditos otorgados.

$$\begin{aligned} \text{Período de cobro} &= \text{Cuentas por cobrar} / \text{Período de ventas diarias al crédito} \\ &= \text{Cuentas por cobrar} / \text{Ventas anuales} / 360 \end{aligned}$$

Según lo mencionado por los autores, se concluye que la razón de período de cobro, refleja los días promedio que demoran las cuentas por cobrar en convertirse en efectivo. Este ratio, también indica el desempeño y efectividad de las políticas de créditos y cobranzas.

Período Promedio de Pago

Guzman (2005) refiere que el indicador de período promedio de pago determina el número de días que demora la compañía en pagar los créditos recibidos de sus proveedores. Por otro lado, refleja cómo se ha estado manejando el capital de trabajo. El período de pago a proveedores, debe ser mayor al período de cobro a los clientes; sin embargo, la compañía debe de cuidar su reputación de buen pagador, para qué en épocas de inflación los proveedores puedan brindarle los productos o servicios necesarios a crédito y de esa manera obtener financiamiento sin incurrir en otros costos. Los resultados de esta razón, se interpretan de manera opuesta a los de período de cobro y rotación de inventarios; por ello, cuanto mayor sea el resultado en comparación con las dos razones financieras mencionadas, la empresa estará apalancándose de manera eficiente.

$$\begin{aligned} \text{Período promedio de pago} &= \text{Promedio de cuentas por pagar} \times 360 / \text{compras a} \\ &\quad \text{proveedores} = \text{días} \\ &= 360 / \text{período promedio de pago} \text{ días} = \text{veces} \end{aligned}$$

De acuerdo a lo expresado por el autor, se puede concluir que la razón de período de pago, da a conocer el número de días promedio que una empresa tarda en pagar sus obligaciones. Este indicador, demuestra el desempeño del área de tesorería; ya que, mientras mayor sea el resultado en comparación con el indicador de período de cobro, mejor será el desempeño de esta área; siempre y cuando se mantenga una buena reputación con el

proveedor, puesto que este representa la forma más económica que tiene una compañía para obtener financiamiento.

Índice de Endeudamiento

según Lizarzaburu, Gómez y Beltrán (2016) el índice de endeudamiento, es una medida proporcional de propiedad que tienen los acreedores de una empresa respecto al Activo Total, por el financiamiento otorgado. Esta razón, permite conocer el nivel de endeudamiento que ha contraído una compañía, para financiar la generación de utilidades; cuanto mayor sea el índice, mayor es el endeudamiento que tiene; conocer esta información es de gran ayuda para las entidades, puesto que les permite tener un mayor control de la deuda y evitar tener una pérdida ante acreedores.

$$\text{Índice de endeudamiento} = \text{Total de Pasivos} / \text{Total de activos}$$

Teniendo en consideración lo mencionado por los autores, se puede decir, que una compañía que prevé un resultado positivo del Índice de endeudamiento, está en ventaja frente a una que no estima ningún riesgo al contraer deudas; puesto que, el endeudamiento sin un previo análisis de riesgo es un factor clave para que una empresa entre en quiebra o pierda el control de sus activos.

Políticas de Créditos y Cobranzas

Gutiérrez, Peralta y Mayrena (2021) refieren que las políticas de créditos, son un grupo de normas, las cuales sirven como guía para otorgar facilidades de pago a los clientes de una determinada empresa; estas determinan la línea de crédito y la denegación de la misma; asimismo, contienen pautas y condiciones por las que se rige el crédito concedido.

Chiriani, Alegre y Chung (2020) afirman que las políticas de cobranza, son lineamientos instaurados en una compañía, los cuales tienen como fin la recuperación de la cartera.

Para una recuperación exitosa de la cartera, las políticas de créditos se deben de aplicar previamente a las políticas de cobranzas, puesto que resulta más fácil recuperar una deuda que ha sido analizada antes de ser otorgada mediante las políticas de crédito, que recuperar una que se ha otorgado sin tener en consideración dichas políticas y, por lo tanto, no se ha tenido en cuenta la capacidad de pago que tiene el cliente para honrar su obligación. Asimismo, al momento de replantear las políticas de créditos y cobranzas, se deben consideración a ambas, debido a que existe una interrelación.

Investigación del Solicitante

Morales y Morales (2014) sostienen que la investigación del solicitante del crédito, es de gran ayuda para determinar si este está en condiciones de pagar el crédito que pretende contraer. Es tarea del analista de créditos, determinar que la información recopilada sea suficiente, que esta cuente con integridad, objetividad y costo. Los requerimientos para el análisis financiero del cliente, dependen del tipo de crédito y de las políticas de créditos de cada empresa, algunas se limitan solo a pedir información básica (dirección, empleo, ingresos y garantías) sin embargo, en otros casos es necesario conocer la reputación crediticia que tiene el cliente con sus antiguos acreedores; también, se debe realizar una entrevista para obtener mayor información respecto al perfil del solicitante del crédito; asimismo, se puede llevar a cabo una visita domiciliaria, con el fin de verificar los contratos de servicios básicos, la apariencia del negocio etc., todo ello con la finalidad de obtener información fidedigna; por último, se debe analizar el empleo para conocer el ingreso mensual, la estabilidad laboral con la que cuenta y el prestigio de la empresa en la cual trabaja.

Según lo mencionando en el párrafo anterior, se puede indicar que la investigación del solicitante del crédito, tiene como finalidad conocer si este cuenta con la capacidad de pago necesaria para cumplir con la cancelación de la deuda que pretende contraer; asimismo, la

investigación del solicitante es crucial, ya que la información obtenida influye en gran manera para que el analista realice el otorgamiento del crédito o la denegación de este.

Comportamiento de Pagos

Carlos (2012) citado por Medina (2018) indica que el área de créditos y cobranzas, tiene como responsabilidad conceder créditos y realizar un seguimiento de estos, hasta su recuperación. El análisis del comportamiento de pagos por parte de los clientes, se realiza con el objetivo de conocer si estos son buenos pagadores; para ello, se evalúa a todos los clientes de una empresa, tomando como referencia el cumplimiento de pago de los créditos concedidos en las fechas establecidas y los días de atraso con los que cuentan. De acuerdo a los resultados, se puede calificar al cliente como excelente pagador, buen pagador, regular pagador, mal pagador y castigo de deuda.

Cartas de Cobranza

Salas y Porras (2019) refieren que las cartas de cobranza, son el primer medio de cobro que utilizan las empresas para recuperar una deuda, la cual tiene un tiempo considerable de haber vencido. En principio, se suele enviar una carta de cobranza utilizando un lenguaje cortés, con la finalidad de recordarle al cliente la deuda que tiene pendiente de pago; si los días siguen pasando y el cliente no cancela su deuda, se vuelve a enviar otra carta, utilizando un lenguaje más formal; de ser necesario se enviará otra carta con un lenguaje más serio.

Llamadas de Cobranza

Alvarado y Perez (2016) sostienen que las llamadas de cobranza, se deben de llevar a cabo en el momento oportuno para el deudor, puesto que este tiene que prestar atención; asimismo, se debe de mantener el respeto y consideración, ya que se trata de un ser humano; además, de ser breves y claras, puesto que el objetivo de esta técnica de cobranza es conseguir

que el deudor pueda conocer el estado actual de su deuda y las posibles soluciones; finalmente, el tono de voz tiene que ser adecuada, esta no tiene que expresar dominio ni sumisión.

Agencia de Cobro

Córdova (2012) citado por Flores (2019) refiere que cuando una deuda ha vencido y no se ha logrado su recuperación, una opción es contratar a una agencia de cobro o a un abogado con la finalidad de que se ejerzan las medidas legales correspondientes para conseguir su cancelación; sin embargo, los gastos que acarrea el contratar una agencia de cobro o a un abogado, en principio son asumidos por la empresa y esta corre el riesgo de recuperar un importe inferior a lo esperado.

Control Interno

Ramón (2004) menciona que el control interno tiene como finalidad evaluar de manera independiente la eficiencia, eficacia, los recursos y justicia de las operaciones administrativas, contables, financieras y de gestión de otra índole de una compañía. Este proceso es ejecutado por la gerencia de una entidad y debe estar diseñado para otorgar confiabilidad, respecto al logro de los objetivos trazados en base a los aspectos básicos que abarca el control interno.

En base a lo mencionado en el párrafo anterior, se puede decir que el control interno viene a ser el seguimiento que realiza una compañía a sus operaciones contables, financieras y administrativas, con la finalidad de que estas se ejecuten de manera adecuada y de esa manera evitar errores que podrían ocasionar daños a la empresa.

Procedimientos de Cobranza

Del Valle (2008) refiere que existen tres etapas del procedimiento de cobranzas, las cuales son: La etapa inicial, la etapa intermedia y la etapa final. En la etapa inicial, se utilizan dos métodos de cobranza; el primero consiste en enviar estados de cuenta de facturas vencidas y

próximas a vencer a cada cliente según corresponda, acompañado de una solicitud de pago, la cual debe de ser breve y cortés. Asimismo, si el estado de cuenta es pasado por alto, se recurre al segundo método, el cual consiste en enviar una carta tipo, esta debe contar con un formato adecuado y una buena redacción, ya que debe transmitir más firmeza en la cobranza, razón por la cual no será pasada por alto. También menciona que el estado de cuenta y la carta tipo resultan muy provechosos en la recuperación de la deuda, cuando está próxima a vencer o recién ha vencido. En la etapa intermedia de cobranza, las empresas suelen lidiar con clientes que representan un problema, por lo cual, el método de cobro utilizado es la correspondencia; sin embargo, si la cuenta por recuperar no es significativa se sigue utilizando las llamadas telefónicas y la visita. En esta etapa el ejecutivo de cobranza utiliza todas sus habilidades para recuperar la cuenta, por ello, envía cartas que induzcan al cliente a cancelar su deuda y a no lesionar su crédito; este tipo de cartas, debe de tener como objetivo, el hacer entender al cliente la preocupación que tiene la empresa por la deuda no cancelada, la cual podría afectar su historial crediticio. En las primeras dos etapas, las empresas deben de tener como objetivo recuperar la deuda y conservar la relación comercial con el cliente. En la etapa final de cobranza se hace necesaria la asistencia legal, en esta etapa las técnicas de cobro que se utilizan son: la penúltima carta de cobro y la carta final; el envío de la penúltima carta de cobranza, tiene como finalidad el dar a conocer al cliente que si no se llega a un acuerdo se procederá a iniciar la cobranza de manera legal; si después de enviar esta carta, no se llega a ningún acuerdo y el cliente sigue sin cancelar su deuda, se envía la carta final, en la cual se indica que la cobranza pasará a un despacho jurídico en un determinado tiempo. En algunos casos, la llamada del ejecutivo de crédito da resultados, si le hace entender al cliente que la compañía podría autorizar una prórroga, si este acude a llegar a algún acuerdo para la liquidación de la deuda; sin embargo, la acción legal sigue siendo la única alternativa de cobro.

En base a lo mencionado por la autora, se puede concluir que las tres etapas del procedimiento de cobranza tienen como fin la recuperación de la deuda; en cada etapa se utilizan distintos métodos de cobro, los cuales serán más severos conforme se pase a la siguiente. Asimismo, la recuperación de la deuda es más probable cuando la cuenta tiene poco tiempo de haber vencido, ya que mientras mayor sean los días de atraso, mayor será el riesgo de llegar a la última etapa de cobro, la cual es costosa y en muchos casos por el poco valor económico que tiene la deuda, no se logra su recuperación.

Morosidad

Hurtado (2019) refiere que la morosidad se da por el incumplimiento de los pagos según las fechas establecidas en un contrato. La morosidad altera la planificación de los ingresos previstos por el proveedor, ocasionándole falta de liquidez, razón por la cual, no podrá hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Por lo que se puede decir, que la morosidad genera más morosidad. Golman y Bekerman (2018) mencionan que la morosidad no representa una pérdida definitiva de las cuentas por cobrar vencidas, pero es de gran importancia que se realice la provisión contable debido a que sirve como respaldo de la falta de pago total o parcial de un crédito. Ledgerwood (1999) citado por Golman y Bekerman (2018) dan a conocer que la compañía que cuente con una cantidad elevada de créditos vencidos y no pagados, está camino a la insolvencia y descapitalización; por lo que a largo plazo atenta contra la solidez del ente económico. González y Gomes (2014) sostienen que la morosidad es una cuestión de gran impacto para las compañías ya que puede derivar en insolvencia, como también en un procedimiento de concurso de acreedores cuando no es manejada de forma eficiente. Chalco (2021) da a conocer que existen diversos tipos de clientes morosos. En primer lugar, están los morosos fortuitos, los cuales no cancelan sus deudas por falta de liquidez; razón por la cual, se les debería de brindar unos días más de crédito según sea el caso, para que puedan cumplir con

su obligación. En segundo lugar, están los morosos intencionales, los cuales cuentan con liquidez para cancelar sus deudas, sin embargo, no lo hacen, por el contrario, extienden el plazo para poder cumplir con su obligación. En tercer lugar, están los morosos circunstanciales, este tipo de clientes no tienen intenciones de saldar la deuda, realizan el pago de esta cuando pasan los imprevistos con los que han tenido que lidiar. En cuarto lugar, se encuentran los morosos negligentes; estos no quieren cancelar la deuda y utilizan ese dinero para otro tipo de gastos. Por último, están los morosos despreocupados, son el tipo de clientes que cuentan con la liquidez para cancelar sus obligaciones, pero no lo hacen porque desconocen de su existencia.

En base a lo expuesto por los autores, se puede concluir que la morosidad tiene un impacto directo en el pago de obligaciones menores a un año, respecto al proveedor; además, genera gastos administrativos y de cobranzas, que en principio son asumidos por este. La morosidad, debe de ser gestionada adecuadamente, puesto que el no hacerlo puede generar insolvencia a una empresa, lo que conlleva a largo plazo a declararse en quiebra. Si una compañía quiere permanecer en el tiempo, tiene que tener en cuenta a la morosidad y a sus efectos, puesto que puede tener ventas, sin embargo, si estas no han sido convertidas en efectivo disponible habrá incurrido en costos y gastos innecesarios que disminuyen las utilidades y en el peor de los casos generan pérdidas. Existen varias razones por las cuales los clientes no pagan su deuda, la compañía tiene que identificar en que caso se encuentra el cliente, para que en base a ello pueda aplicar políticas de cobranza adecuadas.

Índice de Morosidad

Lucio (2021) sostiene que el índice de morosidad mide el porcentaje que representa las cuentas por cobrar vencidas respecto de la cartera. Asimismo, indica que el principal riesgo que tiene que enfrentar una compañía, es la pérdida de capacidad de pago del cliente, ya que afecta la rentabilidad y el nivel de adecuación de esta. Ñañez (2018) menciona que el índice de

morosidad, es el indicador financiero más utilizado, debido a que mide el riesgo de los créditos otorgados.

$$\text{Índice de morosidad} = \text{Cartera vencida} / \text{cartera total}$$

Respecto a lo expuesto por los autores, se concluye que el índice de morosidad es un ratio financiero que permite medir el porcentaje que representa el saldo de la cartera vencida, respecto del total de ventas al crédito. Al conocer este ratio financiero, una empresa puede tomar mejores decisiones en cuanto al establecimiento y modificación de las políticas de créditos y cobranzas.

Cuentas de Cobranza Dudosa

Ramírez (2019) considera que las cuentas de cobranza dudosa, son aquellas que la compañía no ha logrado recuperar en un tiempo determinado, pese a las gestiones de cobranza realizadas. Además, son consideradas cuentas de cobranza dudosa, cuando se ha generado incertidumbre referente a su cobro como consecuencia de la situación financiera del deudor y otras causas diversas. Para que estas cuentas sean consideradas de cobranza dudosa y puedan ser utilizadas como gasto deducible, es necesario que cumplan con todos los requisitos estipulados en la Ley del Impuesto a la Renta, de esta forma se evitarán futuras contingencias tributarias.

Según lo mencionado por el autor, se concluye que las cuentas de cobranza dudosa, son aquellos créditos vencidos que no han podido ser recuperados pese a haber agotado todas las gestiones administrativas para su cobro. Además, vienen a ser cuentas de cobranza dudosa, aquellos créditos que si bien es cierto han vencido, sin embargo, no ha pasado el tiempo suficiente para ser consideradas como tal, pero se sabe que es poco probable su recuperación, ya que el cliente no cuenta con la solvencia suficiente para cumplir con el pago; por lo general, son empresas que están o ya se han declarado en quiebra. Este tipo de activo, puede ser

utilizado como gasto deducible del impuesto a la renta empresarial, siempre y cuando se acredite el cumplimiento de los requisitos necesarios para ser consideradas como tal.

Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa

Rivera (2019) citado por Puente y Salinas (2020) dan a conocer que existen tres métodos que permiten realizar la estimación de las cuentas de cobranza dudosa, de los cuales los dos primeros no son aceptados por la Administración Tributaria. El primero, es el método del porcentaje de ventas netas al crédito, el cual consiste en realizar la estimación de incobrables utilizando un porcentaje el cual representa las pérdidas por cuentas incobrables referente al total de las ventas netas a crédito de un período anterior, para ello se divide las pérdidas en incobrables entre el total de ventas al crédito, es decir descontando devoluciones y bonificaciones; una vez obtenido el porcentaje, se multiplica las ventas netas al crédito del período que se desea estimar por el porcentaje obtenido del período anterior. Con el paso del tiempo, el saldo de estimación de incobrables puede resultar considerable, por lo que será conveniente disminuirlo mediante un ajuste contable con cargo a estimación por cuentas de cobranza dudosa y abono a gastos por cuentas de cobranza dudosa. Al segundo método se le conoce como porcentaje de cuentas por cobrar a clientes, en este método para determinar el importe de pérdidas de incobrables, se considera a un porcentaje del saldo existente de las cuentas de los clientes, para ello es necesario analizar los cobros realizados de un período apropiado, para obtener el porcentaje se divide el saldo de cuentas por cobrar a clientes entre el total de cobros realizados; la estimación de incobrables se conoce al multiplicar el saldo de cuentas por cobrar a clientes por el porcentaje obtenido; la estimación no es exacta, por lo que puede diferir del total de incobrables generados durante un período, razón por la cual se debe de realizar los ajustes correspondientes. El tercer método es el de cancelación directa, este método es utilizado por empresas que tienen muchos clientes y antes de realizar la eliminación de la cuenta constatan que la deuda sea irrecuperable; la eliminación contable se realiza con

cargo a la cuenta por gastos de incobrables y se debita a cuentas por cobrar a clientes, siempre y cuando se haya realizado primero la estimación de incobrables; el utilizar este método genera que los ingresos de un período no tengan concordancia con los gastos del mismo, puesto que los gastos por pérdidas de incobrables se utilizan en el período en que se realizó la eliminación de la cuenta, más no cuando se realizó la venta, lo que genera que el activo del Estado de Situación Financiera y la utilidad tengan saldos mayores, esto si no se ha realizado el ajuste de pérdidas estimadas por incobrables.

De acuerdo con los autores, se concluye que los métodos de estimación de cuentas incobrables, ayudan a las compañías a determinar el valor monetario de pérdidas estimadas por incobrables; esta estimación, permite reflejar en el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, información financiera ajustada a la realidad, la cual ayuda a una mejor toma de decisiones.

Provisión Contable

Dávila (2021) revela que el asiento contable correspondiente a la provisión de incobrables establecido por el Plan contable General Empresarial (PCGE) se realiza con carga en la cuenta 68 y con abono en la 19, previo a ello, es necesario verificar el origen de la deuda y la relación de causalidad que esta tiene con la generación de renta gravada de tercera categoría. El autor da a conocer algunos requisitos que se deben de cumplir para realizar la provisión de incobrables; el primero de ellos es la existencia de una deuda vencida, por lo que es necesario que la venta esté registrada en la contabilidad, debido a que supone un derecho de cobro, de esa forma al afrontar una fiscalización el auditor puede identificar fácilmente su existencia. El segundo requisito, consiste en demostrar que el cliente tiene dificultades financieras para pagar su deuda, la cual pone en riesgo la recuperación del crédito, esto se puede demostrar mediante el análisis periódico de créditos otorgados, por la morosidad como medio de incobrabilidad, a través de documentación que demuestre las gestiones de cobro realizadas después de su vencimiento,

protestos, inicio de procedimientos de cobranza judicial o después de los 12 meses del vencimiento de la deuda; es más fácil acreditar el riesgo de incobrabilidad cuando han transcurrido 12 meses desde su vencimiento, debido a que en ese caso solo será suficiente el conteo de meses. Como tercer requisito, la provisión debe reflejarse en el Libro de Inventarios y Balances al cierre del ejercicio de manera discriminada, el no cumplir con esta formalidad trae como consecuencia el desconocimiento del gasto tributario. El cuarto requisito, es que la provisión del importe sea equitativa y guarde relación con la parte o el total de la deuda; es decir, la provisión contable no siempre es por el total del crédito concedido, muchas veces es por los saldos pendientes de pago. También menciona, que un incobrable no necesariamente tiene que corresponder a una factura o boleta de venta, si no que puede recaer en letras, notas de débito y otros documentos que representen compromisos de pago. Cuando la operación que da origen al comprobante de pago está gravada con el Impuesto a la renta, no surge inconvenientes en la provisión, siempre que se cumpla con los requisitos que exige la norma; sin embargo, si la operación no está gravada con el Impuesto a la Renta, esta no será aceptada para ser deducida como gasto tributario. Por otro lado, a pesar que la norma tributaria establezca que la verificación de la deuda incobrable se realice al momento de la contabilización, en la práctica la revisión de los requisitos se efectúa al cierre del ejercicio fiscal con la elaboración de la Declaración Jurada Anual del IR. Las deudas con partes vinculadas no pueden ser consideradas como cuentas de cobranza dudosa ya que beneficiaría a las partes vinculadas; del mismo modo, las deudas aseguradas al sistema financiero con garantías de depósitos dinerarios, puesto que al contar con una fianza o garantía real, el deudor tendrá un respaldo de la deuda, por lo que solo será necesario ejecutar la fianza o garantía real para ejercer su acreencia y extinguir su deuda; pese a ello, califica como cuenta de cobranza dudosa el porcentaje de la deuda que no ha sido cubierta por una garantía y el porcentaje que no ha sido cancelado previa ejecución de fianza; tampoco se pueden considerar a las deudas con renovación o prórroga expresa, debido a que al otorgarle

al cliente una renovación de plazos o prórroga para realizar el pago de la deuda, se le estaría brindando otra vez confianza, por lo cual es contrario al concepto de cobranza dudosa.

De acuerdo con el párrafo anterior, la provisión de incobrables tiene un impacto positivo en la utilidad del ejercicio, ya que constituye gasto deducible para la determinación del Impuesto a la Renta Anual de tercera categoría; este gasto será aceptado por SUNAT, siempre y cuando se cumpla con los requisitos que exige la norma para su provisión; de esta manera se prevé que el gasto no sea reparado por la Administración Tributaria en caso de una fiscalización.

Castigo Contable

Bernal (2008) citado por Chirinos et. al. (2018) refieren que el castigo de incobrables se lleva a cabo con la finalidad de eliminar las deudas de la contabilidad. Asimismo, para que se realice dicho castigo la Ley del Impuesto a la Renta establece ciertos requisitos que el contribuyente tiene que cumplir; como primer requisito, se debe de haber realizado la provisión contable del incobrable; adicionalmente a ello, se tiene que demostrar que se ha ejercido acciones administrativas de cobranza y también las acciones judiciales pertinentes por deudas significativas, hasta demostrar que la cobranza no se ha podido realizar. Además, los autores dan a conocer que el castigo contable de incobrables, según el instructivo N° 3 de contabilidad N° 067-97-EF/93.01 se realizan a través del castigo directo (Cobranza Administrativa) y del castigo Indirecto (Cobranza Judicial).

En base a lo mencionado por los autores, se concluye que el castigo contable de incobrables se lleva a cabo al cumplir ciertos requisitos establecidos en la Ley del Impuesto a la Renta; la finalidad de este asiento contable es eliminar los saldos de incobrables de la contabilidad, en este caso se realiza un cargo a la cuenta 19 (estimación de cuentas de cobranza dudosa) con un abono a 12 (cuentas por cobrar comerciales - terceros). El castigo de incobrables, incide en el Estado de Situación Financiera más no en el Estado de Resultados, ya que en este último el impacto se generó al momento de realizar la provisión.

A continuación, se muestra la contabilización de incobrables:

Contabilización de Cuentas de Cobranza Dudosa		
	DEBE	HABER
69 Valuación y deterioro de activos y provisiones		
687 Valuación de activos		
6871 Estimación de cuentas de cobranza dudosa	XX	
19 Estimación de cuentas de cobranza dudosa		
191 Cuentas por cobrar comerciales – terceros		XX
X/X Por la provisión de cuentas de cobranza dudosa		
94 Gastos administrativos		
941 Gastos administrativos	XX	
78 Cargas cubiertas por provisiones		
781 Cargas cubiertas por provisiones		XX
X/X Por el destino del gasto de provisión de cuentas de Cobranza dudosa		
19 Estimación de cuentas de cobranza dudosa		
191 Cuentas por cobrar comerciales – terceros	XX	
12 Cuentas por cobrar comerciales – terceros		XX
X/X Por el castigo de cuentas de cobranza dudosa		

Teorías de la Gestión Financiera

Gitman (2003) señala que la administración financiera es trabajo del administrador financiero, el cual tiene el objetivo de administrar de forma óptima aspectos financieros de todo tipo de una compañía. El administrador financiero desempeña diversas funciones, entre ellas la planeación, administración de créditos, evaluación de gastos y obtención de financiamiento. Asimismo, señala que la importancia y complejidad de la administración financiera está en función del tamaño de la empresa, cuando una compañía es pequeña por lo general dichas

funciones recae en el área contable, sin embargo, cuando esta crece las funciones se desarrollan en un área separada, vinculada directamente al presidente o al directorio de finanzas.

Van Horne y Wachowicz (2002) afirma que la administración financiera se encarga de la adquisición, financiamiento y administración de los activos de una compañía, todo esto en base a un objetivo establecido previamente. Es por ello, que la función principal del administrador financiero es la toma de decisiones respecto a la administración de los activos, inversión y financiamiento de una empresa. Además, menciona los principios básicos de la administración financiera, los cuales son:

- a) Las diferentes formas de organización de las compañías y su relación con los impuestos
- b) La función de los mercados y de las instituciones financieras
- c) La tasa de interés
- d) El valor del dinero en el tiempo
- e) El riesgo - rendimiento

Liquidez

Gutiérrez y Tapia (2016) los inicios de la liquidez se dieron con la aparición de las unidades de valor; en un principio, con el intercambio de bienes, después con el uso de metales y desde el siglo IX con la aparición del dinero representado en papel moneda en china, ya en el siglo XX se empezó a utilizar el papel moneda a nivel mundial. Según (Baños et. al. (2011) liquidez representa la capacidad que tiene una compañía para pagar sus obligaciones de corto plazo; su evaluación permite conocer la situación financiera de una compañía ante posibles cambios de las condiciones de mercado y disminuir riesgos de no contar con la liquidez suficiente ante una eventual penuria de fondos.

Según lo mencionado por los autores, se puede concluir que la liquidez es la propiedad clave para que una compañía pueda seguir operando sin inconvenientes, puesto que cuenta con el efectivo suficiente para solventar operaciones cotidianas; lo que indica que sus activos corrientes se convierten rápidamente en efectivo, manteniendo su valor. Por otro lado, cuando un ente económico sufre de problemas de liquidez, con frecuencia recurre a préstamos y/o a la venta de sus activos.

Estado de Situación Financiera

Quezada, Soto y Orellana (2021) sostienen que el estado de situación financiera refleja de manera general la condición en la que se encuentran los activos, pasivos y patrimonio de una compañía, respecto a un determinado tiempo. Este estado financiero se rige por la ecuación contable, activo es igual a pasivo más patrimonio. Asimismo, mencionan que la estructura de este estado financiero está conformada por el activo, el cual se divide en activo corriente y activo no corriente; el pasivo, el cual está constituido por el pasivo corriente que viene a ser las obligaciones que una empresa tiene a corto plazo y el pasivo no corriente que está conformado por deudas mayores a un año; finalmente parte de dicha estructura es el patrimonio.

Según lo mencionado por los autores, se puede decir que el estado de situación financiera demuestra en términos generales la salud financiera que tiene una compañía en un determinado tiempo. El análisis de este estado financiero, constituye una fuente de información para la toma de decisiones de accionistas y gerentes, dichas decisiones coadyuvan al crecimiento y desarrollo de un ente económico.

Efectivo y Equivalente de Efectivo

Según la NIC 7, el efectivo está conformado por los saldos de caja y los depósitos a la vista; en cambio el equivalente de efectivo, son inversiones a corto plazo las cuales se pueden

convertir rápidamente en efectivo, dichas inversiones tienen bajo riesgo en cuanto al cambio de su valor; en algunos países los sobregiros bancarios se consideran como equivalente de efectivo.

En base a lo mencionado en el párrafo anterior, se puede decir que el efectivo y equivalente de efectivo está representado por el dinero y demás valores semejantes con los que cuenta una compañía, para ser considerados como tal estos tienen que ser de fácil conversión, puesto que determinan la liquidez de una empresa.

Ventas

De acuerdo al Plan Contable General Empresarial (PCGE) las ventas están representadas por la cuenta 70, la cual agrupa a las subcuentas que conforman los ingresos por ventas de bienes y/o prestación de servicios ordinarios de una compañía. Para que los ingresos originados por la venta de productos se reconozcan deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Debe existir transferencia de riesgos significativos y beneficios de propiedad al comprador.
- b) La empresa vendedora no retiene responsabilidad gerencial alguna respecto a la propiedad de los productos vendidos y tampoco ejerce control de ellos.
- c) Los ingresos por la venta de los productos pueden ser medidos de manera confiable.
- d) Es probable que el beneficio de los ingresos obtenidos por la venta de los productos sea para la empresa vendedora.
- e) Los costos en los que ha incurrido la empresa hasta realizar la transferencia de los productos pueden ser medidos confiablemente.

Por otro lado, para que se puedan reconocer los ingresos por la prestación de servicios, se debe de cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El ingreso por la prestación de servicios puede ser medido confiablemente.

- b) Es probable que los ingresos obtenidos por la prestación de servicios, sean de beneficio para la compañía que realiza dicha prestación.
- c) El nivel de culminación de la transacción puede ser medido de manera confiable y se refleja en la fecha de los estados financieros.
- d) Los costos incurridos en la transacción hasta su culminación se pueden medir de manera fiable.

Se puede decir, que las ventas constituyen la transferencia de bienes o la prestación de servicios que realiza una empresa con la finalidad de obtener beneficios económicos. Para que estas se concreten, la compañía incurre en diversos costos y gastos, los cuales tienen que ser menores a las ventas para que exista una utilidad operativa positiva.

Cuentas por Cobrar Comerciales

Quezada (2021) sostiene que las cuentas por cobrar comerciales se originan por la venta de bienes y prestación de servicios al crédito que realiza una empresa; para ser consideradas como tal, las operaciones tienen que ser cotidianas, es decir la venta de bienes y prestación de servicios tienen que corresponder al giro de negocio de la compañía. Además, al otorgar un crédito comercial, se incrementa la partida en el activo del proveedor denominada cuentas por cobrar comerciales y del mismo modo aumenta la partida en el pasivo del cliente, la cual se denomina cuentas por pagar comerciales.

Las cuentas por cobrar comerciales, representan un activo exigible para la empresa que realiza la venta de bienes o prestación de servicios; la compañía de Soluciones Ambientales por lo general realiza sus ventas al crédito, razón por la cual, la partida de cuentas por cobrar comerciales del Estado de Situación Financiera tiene saldos considerables.

Razones de Liquidez

Liquidez Corriente o Índice de Solvencia Corriente

Sáenz y Sáenz (2019) manifiesta que esta razón permite medir la capacidad de pago que tiene una compañía para cubrir sus obligaciones de corto plazo. Mientras mayor sea el resultado de esta ratio, mayor es la capacidad de pago con la que cuenta. Cuando el resultado es igual a 1, quiere decir que por cada nuevo sol que la empresa adeude, cuenta con un nuevo sol de respaldo para pagarlo; sin embargo, si el resultado es menor a uno, quiere decir que la empresa no cuenta con la capacidad de pago necesaria para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Asimismo, el Activo Corriente está compuesto por el efectivo, bancos, cuentas por cobrar comerciales - terceros y mercaderías y el Pasivo Corriente está conformado por deudas no mayores a un año.

$$\text{Liquidez corriente} = \text{Total de Activo corriente} / \text{Total de Pasivo corriente}$$

Tomando como base lo expresado por el autor, se concluye que la razón financiera de liquidez corriente, determina si una compañía cuenta con la capacidad de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones de pago de corto plazo o si va a necesitar la ayuda de algún préstamo; tener conocimiento de ello, contribuye a que la empresa prevea los escenarios que se pueden presentar y de esa manera pueda tomar decisiones que hagan frente a los problemas de liquidez que se avecinarían.

Prueba Ácida o Índice de Solvencia Inmediata

Nava (2009) indica que la razón financiera de prueba ácida, mide la capacidad de pago que tiene una compañía para afrontar con éxito sus obligaciones de manera inmediata. Este ratio financiero es semejante al de liquidez corriente, solo que en su cálculo no se considera a los

inventarios, puesto que son uno de los activos corrientes menos líquidos; es por ello que la prueba ácida simboliza una medida de liquidez más puntual. Martínez, Román y Abrigo (2020) expresan que el resultado de la prueba ácida debe ser menor al resultado de la liquidez corriente; cuando el resultado es mayor a 1, quiere decir que por cada nuevo sol que la empresa debe, cuenta con más de un sol para poder pagarlo; si el resultado es igual a 1, se interpreta que por cada nuevo sol que la empresa debe, cuenta con un nuevo sol para poder pagarlo y si el resultado es inferior a 1, indica que la compañía presenta problemas de liquidez inmediata, por lo que sus activos más líquidos no son suficientes para que pueda cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo.

$$\text{Prueba ácida} = \text{Activo corriente} - \text{inventarios} / \text{Pasivo corriente}$$

Según lo mencionado por los autores en el párrafo anterior, se puede decir que el ratio financiero de prueba ácida, permite conocer la capacidad de pago que tiene una compañía para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, sin vender sus inventarios; no se consideran a los inventarios, debido a que su conversión en efectivo toma tiempo y existe el riesgo de que la venta sea al crédito.

Liquidez Absoluta – Índice de Tesorería

Gutiérrez y Tapia (2016) nos dicen que la razón de liquidez absoluta es considerada una de las razones financieras más rígidas para determinar la liquidez de una compañía, dado que solo considera a los activos más líquidos; dentro de esos activos se encuentran el efectivo, bancos y demás valores negociables. Cuando el resultado de esta razón financiera representa un valor alto, quiere decir que la empresa tiene recursos que no están generando beneficios.

$$\text{Liquidez absoluta} = \text{Efectivo y equivalente de efectivo} + \text{Inversiones disponibles para venta} / \text{Pasivos corrientes}$$

En base a lo expresado por los autores, se concluye que la razón financiera de liquidez absoluta determina la capacidad de pago que tiene una compañía para afrontar sus obligaciones de pago menores a un año, haciendo uso solo de sus activos más líquidos; este ratio financiero, permite también conocer si una empresa tiene un excedente de liquidez que no está siendo utilizado y por ende no le está generando los beneficios que debería.

Capital de Trabajo

Muro (2014) da a conocer que el capital de trabajo representa la propiedad de los accionistas que está relacionada con la generación de utilidades; se calcula restando al Activo Corriente el Pasivo Corriente, es decir, el resultado de esta operación viene hacer el capital propio del que dispone una empresa para hacer frente a sus obligaciones pago de operaciones habituales. Este indicador es conocido también como capital de explotación, líquido en trabajo, en giro y sobrante líquido.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Total de Activo Corriente} - \text{Total de Pasivo corriente}$$

Según lo expresado por la autora, se concluye que el capital de trabajo son los recursos propios de los que dispone una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Es de importancia, que las compañías cuenten con un capital de trabajo, puesto que evitará que incurran en préstamos para poder financiar sus actividades operativas inmediatas y que tengan problemas de insolvencia.

Ratios de Rentabilidad

Rendimiento del Patrimonio (ROE)

Chumbiray, Sanchez y Espinoza (2019) sostienen que la razón financiera de rendimiento del patrimonio (ROE) mide la eficiencia del capital de los accionistas para generar utilidades; cuanto mayor sea el porcentaje mayor es la rentabilidad obtenida. Según Palomares y Peset (2015) citado por Chumbiray et. al. (2019) expresan que cuando una compañía no tiene deudas, el total de activos están siendo financiados con el patrimonio, la rentabilidad financiera y económica serán iguales. Asimismo, el ROE es la rentabilidad que genera el patrimonio neto de una compañía, más no la rentabilidad generada por el accionista, dado que la base de la inversión del accionista es distinta a la que se refleja en la contabilidad, puesto que el valor de las acciones en el mercado, están condicionadas a las expectativas que tengan los inversores en la generación de utilidades futuras.

$$\text{ROE} = \text{Utilidad neta después de impuestos} / \text{patrimonio neto} \times 100$$

En conclusión, este ratio financiero es de gran importancia para los accionistas, puesto que les permite saber que tan rentable es un negocio respecto al capital de la empresa. Además, al comparar este indicador con el de otras empresas del sector, se puede conocer si la rentabilidad obtenida es mayor o menor y en base a ello establecer lineamientos que ayuden a obtener mejores resultados.

Rentabilidad de la Inversión (ROI)

Pérez (2014) da a conocer que esta razón financiera mide el grado de aprovechamiento del total de activos y la eficiencia de estos en la ejecución de las actividades operativas. La rentabilidad de la inversión es la relación existente entre la utilidad neta y el total de activos. Según Urías (2004) citado por Pérez (2014) refiere que esta razón es de gran utilidad ya que

ayuda a decidir en que invertir y la manera de obtener la mejor opción de financiamiento, debido a que da a conocer la estructura económica con qué cuenta una empresa para generar utilidades; sin embargo, la rentabilidad que se mide a través de este ratio es en base a los activos totales independientemente de su financiamiento y los costos en que se incurran para obtener recursos financieros.

$$\text{ROI} = \text{Utilidad neta} / \text{Activo total} \times 100$$

Según lo mencionado por el autor, se concluye que el índice de rentabilidad de inversión (ROI), mide el porcentaje de las ganancias obtenidas respecto de las inversiones hechas. El realizar una comparación de este indicador financiero con el de otras empresas del sector, permite conocer si se le está sacando el máximo provecho a los activos y si estos están siendo bien administrados para brindar su máximo rendimiento; así como también, ayuda a evaluar si las inversiones realizadas están dando los beneficios esperados o si se deben buscar otras opciones.

Análisis Horizontal de Estados Financieros

Ortega (2006) citado por Puerta et. al. (2018) nos dice que es una técnica que tiene como finalidad realizar un análisis financiero dinámico del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados de una empresa, lo cual permite conocer la evolución financiera de una compañía durante un período de tiempo, generalmente de más de dos años; esta información, ayuda a que se estimen tendencias que sirvan de base para realizar proyecciones futuras. Gallagher y Andrew (2001), citado por Puerta et. al. (2018) expresan que las comparaciones realizadas a través de este análisis, ayudan a los directivos a conocer si una empresa está creciendo o si se está deteriorando.

En conclusión, el análisis horizontal mide las variaciones absolutas y relativas que han sufrido las cuentas del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados a lo largo del

tiempo. El realizar la medición de las variaciones en términos porcentuales, es una gran ventaja cuando se quiere hacer comparaciones con otras empresas del sector, puesto que no se toma en consideración a la cantidad de dinero que representan dichas variaciones, si no a la proporción que esta representa respecto de su total; razón por la cual, se eliminan las brechas que pueden existir al querer comparar una pequeña empresa con una mediana o con una gran empresa.

Análisis Vertical de Estados Financieros

Irrazabal (2018) señala que este método de análisis es también conocido como el método de porcentos integrales, ya que de forma individual el Estado de Situación Financiera y el Estado de resultados representan el 100% de la suma de los porcentajes de las cuentas que conforman cada uno de estos estados, cabe indicar que en el Estado de Situación Financiera el activo es igual a la suma del pasivo más el patrimonio, por lo cual el activo representa el 100% y el pasivo más el patrimonio también vendría a ser el 100%. Por otro lado, sostiene que el análisis vertical del Estado de Situación Financiera muestra la proporción en que se encuentran invertidos los recursos totales de una compañía; así como también, la proporción de financiamiento de sus socios y de terceros con el que cuenta. Este tipo de análisis ayuda a verificar que tan equitativa es la distribución de los activos. Coello (2015) menciona que el analista en base al conocimiento que posee de una empresa puede determinar a través de esta herramienta financiera, las relaciones de inversión y financiamiento entre activos y pasivos como producto de las decisiones tomadas. También, permite evaluar políticas de costos, gastos, precios y financiamiento, pudiendo replantearlas si fuera conveniente. Asimismo, da a conocer la estructura adecuada para obtener una máxima rentabilidad.

En base a lo mencionado por los autores, se concluye que el análisis vertical es de gran ayuda para una compañía, puesto que le permite tener conocimiento de la estructura financiera con la que cuenta; permitiéndole tomar decisiones de inversión, financiamiento, replanteamiento de políticas que tengan como objetivo disminuir costos y gastos y aumentar la rentabilidad.

1.2. Planteamiento del Problema

La gestión de cobranzas según Flores (2019) son políticas de cobranza establecidas por una compañía, con el propósito de conseguir la recuperación de la cartera; estas políticas, abarcan desde la admisión de la orden de compra, hasta la recuperación del efectivo; la ejecución de la gestión de cuentas por cobrar tiene como finalidad aumentar la liquidez de la compañía, siendo necesarias las políticas de cobranzas realizadas mediante el establecimiento de procedimientos.

A nivel internacional, las micro y pequeñas empresas no realizan una adecuada gestión de cobranzas, puesto que, no cuentan con el personal calificado para efectuar la implementación de estrategias de planificación, ejecución y control de políticas de créditos y cobranzas, y en caso cuenten con este, se le asigna diversas funciones, por lo que la gestión de la cartera no está dentro de sus prioridades. Lino (2018) menciona que las ventas al crédito tienen diversas ventajas, pero al mismo tiempo si no se realiza una adecuada gestión de la cartera, se corre el riesgo de no efectuar la recuperación de la deuda.

Por otro lado, a nivel nacional el problema que se enfrenta es la fomentación de la cultura de lo barato, lo que genera que la micro y pequeña empresa (MYPE) crezca de manera desorganizada en el área contable y financiera; ya que no cuenta con el personal calificado y necesario para ejecutar labores propias de dicha área. Mendizábal (2019) nos dice, que la mayoría de empresas deciden tercerizar su contabilidad, debido a que se enfocan en cubrir sus costos y gastos operativos; por lo cual, el principal servicio que demandan los clientes de un estudio contable, es el apoyo en el cumplimiento de obligaciones tributarias ante la SUNAT. También menciona, que la contabilidad va mucho más allá, ya que es una ciencia social, la cual tiene por objeto realizar el control y administración de los bienes de una empresa y sus diversas variaciones que tiene a consecuencia de la gestión.

La empresa de Soluciones Ambientales, no tiene políticas de créditos y cobranzas establecidas, por ello, el otorgamiento de créditos se realiza según la perspectiva del Gerente General. Asimismo, no ha previsto contar con un capital de trabajo, el cual le permita solventar sus operaciones de corto plazo; además, de no tener una política definida para el tratamiento de los incobrables.

Esta problemática, se debe a la falta de conocimiento en cuanto a la repercusión que tiene una adecuada gestión de cartera en la liquidez de una compañía. Por ello, los empresarios de las micro y pequeñas empresas se enfocan en cubrir sus gastos y costos operativos y buscan ahorrar dinero en el personal administrativo y contable; por lo que es usual en este tipo de compañías, que una sola persona realice diversas funciones. Además, la mayoría de micro y pequeñas empresas, se apoyan en los estudios contables con la finalidad de disminuir sus gastos. La empresa de Soluciones Ambientales, no cuenta con el personal suficiente en el área administrativa y contable, puesto que el Administrador y Asistente Contable, se encargan de realizar funciones propias de un Asistente Administrativo, además de no tener establecidas las funciones que tiene que desarrollar cada puesto.

Ante una inadecuada gestión de cobranzas, la liquidez de las compañías se ve perjudicada. Asimismo, el no invertir en el personal adecuado y suficiente, ocasiona que no se tenga como prioridad establecer políticas de créditos y cobranzas, generando que se tomen decisiones poco informadas, las cuales pueden poner en riesgo la recuperación del crédito concedido. La empresa de Soluciones Ambientales, al conceder créditos en base a la perspectiva del Gerente General, no ha logrado la recuperación del efectivo de un monto considerable de estos, repercutiendo en la liquidez de la compañía. Es por ello, que la compañía no dispone de los fondos suficientes para operar con normalidad.

Si el problema se sigue manteniendo, la compañía puede recurrir a préstamos para poder cubrir sus costos y gastos a corto plazo, incurriendo en gastos de intereses y si no tiene la

capacidad de pago para poder cubrirlos, corre el riesgo de sufrir embargos. Asimismo, la falta de liquidez, genera retrasos en el pago a proveedores, personal, impuestos etc. Por lo que la imagen de la empresa con los proveedores, personal y SUNAT se ve afectada. Además, de no contar con un capital de trabajo que le permita seguir operando.

Para evitar el escenario planteado en el párrafo anterior, se debe de contratar a un Asistente Administrativo, para que el Administrador y Asistente contable puedan disponer de tiempo para enfocarse en el desarrollo, ejecución y control de políticas de créditos y cobranzas; además, de realizar un análisis de la información financiera, el cual es clave para la implementación y actualización de dichas políticas.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

P₁: ¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en el Estado de Situación Financiera de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo 2021?

P₂: ¿Cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en los ratios financieros de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo 2021?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

O₁: Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en el Estado de Situación Financiera de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo 2021.

O₂: Determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en los ratios financieros de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo 2021.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo 2021.

1.5.2. Hipótesis Específicas

H1: Existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en el Estado de Situación Financiera de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo 2021.

H2: Existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en los ratios financieros de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

Esta investigación es de propósito básica, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental - transversal.

2.1.1. Propósito de Investigación

Relat (2010) la investigación de propósito básica es también conocida como investigación pura, teórica o dogmática, debido a que tiene su origen en un marco teórico y permanece es este, es decir, prescinde de aspectos prácticos. Esta investigación tiene como único objetivo contribuir con el incremento del conocimiento científico.

La presente investigación es de propósito básica, ya que busca contribuir con el aumento de la literatura científica de una realidad establecida y responder a las preguntas de investigación planteadas. Los resultados que se obtengan no serán llevados a la práctica.

2.1.2. Enfoque de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) citado por Ortega (2018) mencionan que el proceso de la investigación cuantitativa se realiza mediante mediciones numéricas. Este enfoque, utiliza a la observación del proceso para realizar la recopilación de datos, con el fin de analizarlos y responder a las preguntas de investigación, las cuales se formulan con anterioridad, además, utiliza análisis estadísticos. Previo a realizar la recopilación de datos, el investigador ya cuenta con el objetivo del estudio, planteamiento del problema e hipótesis; asimismo, construye un marco teórico en cual se fundamenta la investigación. Los estudios realizados a través de este enfoque son objetivos.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que busca responder a las preguntas de investigación establecidas; además, utiliza mediciones numéricas y el análisis

estadístico para realizar la comprobación de las hipótesis planteadas, sin realizar manipulación alguna de variables.

2.1.3. Alcance de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los estudios que tienen un alcance correlacional, son aquellos que buscan conocer el grado de asociación que existe entre dos o más variables, las cuales tienen un contexto específico. Para determinar el grado de asociación de las variables, en primer lugar, se mide cada una de ellas, para después realizar cuantificaciones y analizar los resultados, los cuales permiten establecer vinculaciones. Las correlaciones de las variables se sostienen en hipótesis y estas son puestas a prueba. Los estudios correlacionales, pretenden conocer cómo se puede comportar un variable al saber el comportamiento de otras variables asociadas.

El presente trabajo de investigación, es de alcance correlacional, puesto que se pretende saber si existe una relación entre la variable de gestión de cuentas por cobrar y la variable de liquidez en una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021. Para ello, se someterán a prueba las hipótesis de la investigación.

2.1.4. Según el Diseño de Investigación

Sáenz y Tinoco (1999) indican que el diseño de investigación no experimental, es conocido también como diseño observacional; se da cuando los fenómenos se observan y miden en su contexto natural, para posteriormente ser analizados, por lo cual, no se realiza manipulación alguna de variables. Por otro lado, en el tipo de diseño transversal, la recolección de datos se da en un solo momento, no se realiza seguimiento alguno; este tipo de diseño, tiene naturaleza descriptiva y realiza hallazgos específicos, así como también, describe hallazgos de manera interrelacionada, cuando existe relaciones de causalidad y correlación entre las variables de estudio.

Esta investigación es de diseño no experimental de tipo transversal. No experimental, debido a que no se ejerce control en las variables de estudio, por lo cual, no se realiza ninguna manipulación de estas. Asimismo, es de tipo transversal, ya que la recolección de datos se realiza solo en un determinado momento.

2.2. Material

2.2.1. Unidad de Análisis

Arias y Covinos (2021) refiere que la unidad de análisis es el objeto de estudio del cual se obtiene información y datos relacionados a las variables; la información y los datos obtenidos son analizados posteriormente.

En esta investigación, la unidad de análisis está representada por los trabajadores encuestados de una empresa de Soluciones Ambientales, ubicada en la ciudad de Trujillo.

2.2.2. Población

Argias, Villasís y Miranda (2016) expresan que la población es un conjunto de casos, los cuales deben de contar con una definición, estar limitados y ser accesibles, ya que una parte de la población será tomada como muestra de la investigación. Es de gran importancia definir la población o universo de una investigación, puesto que al concluir esta, se generalizan los resultados obtenidos a partir de la muestra a la población.

En esta investigación, la población está conformada por todos los trabajadores de luna empresa de Soluciones Ambientales, ubicada en la ciudad de Trujillo.

2.2.3. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que la muestra está conformada por un subgrupo de la población, el cual debe de ser representativo respecto de esta, puesto que al finalizar la investigación se generalizan o extrapolan los resultados obtenidos. La muestra en

estudios cuantitativos, básicamente se emplea para ahorrar tiempo y recursos. Según Otzen y Manterola (2017) el muestreo no probabilístico intencional, se da cuando el investigador selecciona casos representativos de la población, este tipo de muestreo se utiliza cuando se tiene a una población muy diversa y una muestra pequeña.

En la presente investigación, la muestra está conformada por el Gerente General, Gerente Administrativo, Administrador, Contador, Asistente Contable, Coordinador de proyectos 1, Coordinador de proyectos 2 y coordinador de proyectos 3 de una empresa de Soluciones Ambientales, ubicada en la ciudad de Trujillo; por ello, es de tipo no probabilística por conveniencia. A continuación, en la Tabla 1 se observa la muestra de la investigación.

Tabla 1

Muestra de la investigación

Área	Cargo	Cantidad
Gerencia	Gerente general	1
Administración	Gerente administrativo	1
Administración	Administrador	1
Contabilidad	Contadora	1
Contabilidad	Asistente contable	1
Socio ambiental	Coordinador de proyectos 1	1
Socio ambiental	Coordinador de proyectos 2	1
Socio ambiental	Coordinador de proyectos 3	1
TOTAL		8

2.3. Métodos

2.3.1. Técnicas e Instrumentos de Análisis y Recolección de Datos

Martínez (2013) indica que las técnicas de investigación, son estrategias que se emplean con la finalidad de recopilar información necesaria para construir el conocimiento del tema a

investigar; además, establecen pautas para el proceso de investigación. La recopilación de la información, se realiza utilizando instrumentos de análisis y recolección de datos.

En el presente trabajo de investigación, se utilizarán las siguientes técnicas de recolección de datos:

Encuesta

Caro (s.f) refiere que la encuesta es una técnica en la cual se establece un determinado número de preguntas cerradas, con la finalidad de obtener datos concisos; sin embargo, también se suelen establecer preguntas abiertas. Con frecuencia esta técnica es utilizada en investigaciones cuantitativas, no obstante, también sirve para realizar análisis cualitativos. El contar con interrogantes cerradas, facilita realizar cálculos y obtener porcentajes, los cuales permiten analizar de manera rápida los resultados obtenidos.

Análisis Documental

Arias (2020) menciona que el análisis documental, es un proceso en el cual el investigador realiza la revisión de documentos, con la finalidad de obtener datos del contenido de estos; dichos datos, serán utilizados para la elaboración de los resultados de la investigación. Es importante que los documentos sean fuentes primarias.

Además, se utilizarán los siguientes instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario

Ander-Egg (2003) citado por Useche et. al. (2019), expresa que el cuestionario es un instrumento de recolección de datos, el cual está conformado por un grupo de preguntas debidamente formuladas por el investigador con la finalidad de conseguir respuestas sobre un determinado tema.

Ficha de Registro Documental

Según Arias (2020) la ficha de registro documental, es un instrumento de recolección de datos e información respecto de las fuentes en consulta. La elaboración de dicha ficha, se realiza teniendo en consideración a la información que se pretende conseguir de dichas fuentes.

2.4. Procedimiento

2.4.1. Desarrollo de la Investigación

Se identificará a las variables de estudio, para luego proceder a la búsqueda de antecedentes y fuentes confiables, que respalden la investigación.

2.4.2. Desarrollo del Caso

Para alcanzar el objetivo N° 1, se realizará el cálculo del Coeficiente de Correlación de Spearman, con la finalidad de determinar si la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021; además, se analizarán las políticas de créditos y cobranzas de la compañía y las principales razones financieras de liquidez y gestión.

Para alcanzar el objetivo N° 2, se realizará el cálculo del Coeficiente de Correlación de Spearman, para de esta manera conocer si la gestión de cuentas por cobrar tiene una incidencia en el Estado de Situación Financiera de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021; asimismo, se efectuará el análisis vertical y horizontal de dicho estado financiero, poniendo énfasis en las cuentas de efectivo y equivalente de efectivo, ventas y cuentas por cobrar comerciales.

Para alcanzar el objetivo N° 3, se determinará el Coeficiente de Correlación de Spearman, con la finalidad de conocer si la gestión de cuentas por cobrar tiene una incidencia en los ratios financieros de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021; además, se analizarán las principales razones financieras de liquidez.

2.5. Aspectos Éticos

Esta investigación, se rige por principios éticos, los cuales tienen como finalidad, respetar y salvaguardar la información brindada por la empresa. Por ello, para realizar la presente investigación, se obtuvo el permiso para acceder a la información requerida, dando a conocer que será utilizada solo para fines académicos. Asimismo, respeta los parámetros que establece la comunidad científica, en este caso el uso de las normas APA séptima edición.

Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnica /Instrumento
Gestión de cuentas por cobrar	La gestión de cuentas por cobrar, son un conjunto de actividades que tienen como fin la recuperación de los créditos otorgados y la creación de una relación comercial con los clientes; de esta manera, si los procedimientos empleados son los adecuados, el riesgo de tener incobrables disminuye considerablemente (Díaz y Flores, 2019).	Ratios de cobranza	Rotación de cuentas por cobrar	Encuesta / Cuestionario
			Período promedio de cobranza	Encuesta / Cuestionario
		Políticas de cuentas por cobrar	Comportamiento de pagos	Encuesta / Cuestionario
			Cartas de cobranzas	Encuesta / Cuestionario
			Llamadas de cobranza	Encuesta / Cuestionario
			Agencia de cobro	Encuesta / Cuestionario
			Control interno	Encuesta / Cuestionario
Liquidez	La liquidez, es la rapidez en que se puede convertir en efectivo los Activos Corrientes de una compañía; asimismo, es la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Por lo tanto, viene a ser un indicador de estabilidad financiera (Gutiérrez y Tapia, 2016).	Estado de situación financiera	Efectivo y equivalente de efectivo	Encuesta / Cuestionario
			Ventas	Encuesta / Cuestionario
			Cuentas por cobrar comerciales	Encuesta / Cuestionario
		Ratios financieros	Razón ácida	Encuesta / Cuestionario
			Razón de efectivo	Encuesta / Cuestionario

Fuente: López y Mitma (2023)

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis de Fiabilidad

Validez y Confiabilidad del Cuestionario

A. Validez de Juicio de Expertos

Para la recolección de datos de esta investigación, se utilizará como instrumento el cuestionario, dicho instrumento ha sido adoptado del trabajo de investigación realizado por López y Mitma (2023) denominado “La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de una empresa inmobiliaria, La Victoria 2022.” Universidad Norbert Wiener. El instrumento a ser utilizado, ha sido validado por tres profesionales competentes, los cuales cuentan con la formación necesaria y experiencia suficiente en la materia.

B. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, en este caso el cuestionario, se utilizó la medida estadística del coeficiente de Alfa de Cronbach; corresponde aplicarlo, puesto que las preguntas del cuestionario tienen respuestas politómicas. La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right]$$

Ledesma et. al. (2002)

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems de la prueba

S_i^2 = Varianza de los ítems

S_{sum}^2 = Varianza de la prueba total

Para conocer si el cuestionario tiene una adecuada confiabilidad y consistencia interna, se utilizó la escala de confiabilidad del Alfa de Cronbach, la cual se observa en la tabla 2.

Tabla 2

Escala de confiabilidad Alfa de Cronbach

Escala	Confiabilidad
$\alpha \geq 0.90$	Excelente
$\alpha \geq 0.80$	Bueno
$\alpha \geq 0.70$	Aceptable
$\alpha \geq 0.60$	Cuestionable
$\alpha \geq 0.50$	Pobre
$\alpha < 0.50$	Inaceptable

George y Mallery (2003) citado por Ponce et. al. (2021)

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de las dos variables

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	20

En la tabla 3, se aprecia que el Coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable gestión de cuentas por cobrar y la variable liquidez arroja un resultado de 0.850, en base a ello se puede interpretar, que el cuestionario de 20 preguntas tiene una buena confiabilidad y consistencia interna.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad: Variable 1 y dimensión 1 de la V2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	16

En la tabla 4, se aprecia que el Coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable gestión de cuentas por cobrar y la dimensión estado de situación financiera es de 0.849, por lo que se puede decir, que el cuestionario tiene una buena confiabilidad y consistencia interna para medir dicha variable y dimensión.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad: Variable 1 y dimensión 2 de la V2

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,770	16

En la tabla 5, se observa que el Coeficiente de Alfa de Cronbach para la variable gestión de cuentas por cobrar y la dimensión ratios financieros es de 0.770, por lo cual, la confiabilidad y consistencia interna del cuestionario para medir dicha variable y dimensión, representa una magnitud aceptable.

3.2. Resultados Descriptivos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a ocho trabajadores de una empresa de soluciones ambientales, ubicada en la ciudad de Trujillo.

Variable Independiente: Gestión de Cuentas por Cobrar V1D1

Pregunta 1. ¿La empresa realiza un diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar para determinar el nivel de liquidez?

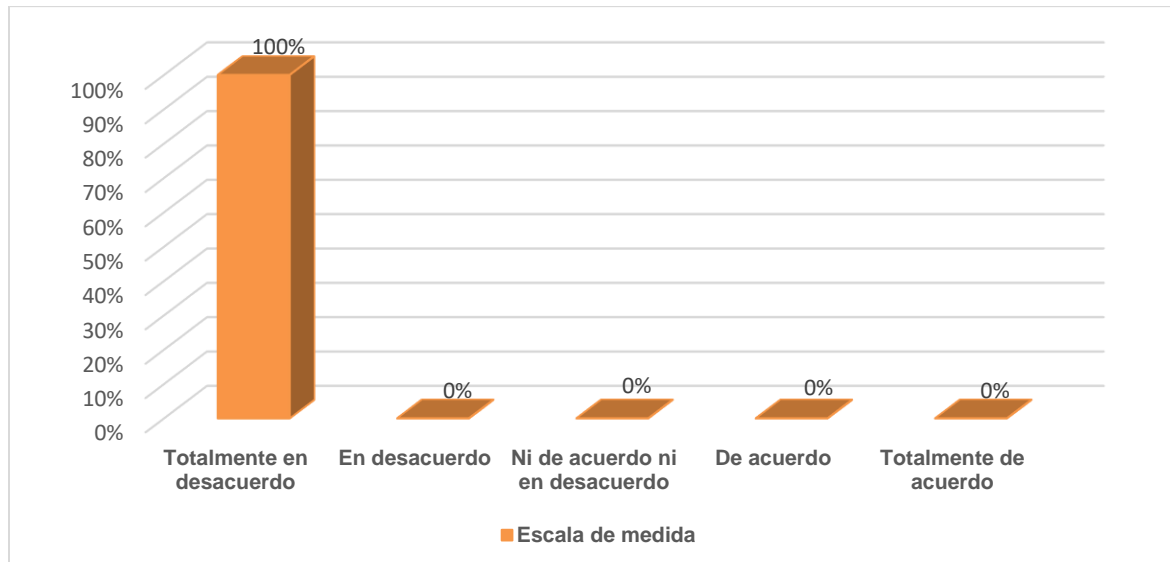
Tabla 6

Diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar y la liquidez

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	8	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 1

Diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar y la liquidez



Análisis

Referente a la pregunta N° 1, en la tabla 6 y figura 1 se puede observar que, el 100% de encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, están totalmente en desacuerdo en que la empresa realiza un diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar para determinar su nivel de liquidez.

Interpretación

En conclusión, el 100% del personal encuestado de una compañía de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que esta no realiza un diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar para conocer el nivel de liquidez con el que cuenta.

Pregunta 2. ¿Considera que el diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar ayudará a mejorar la gestión de cobranzas?

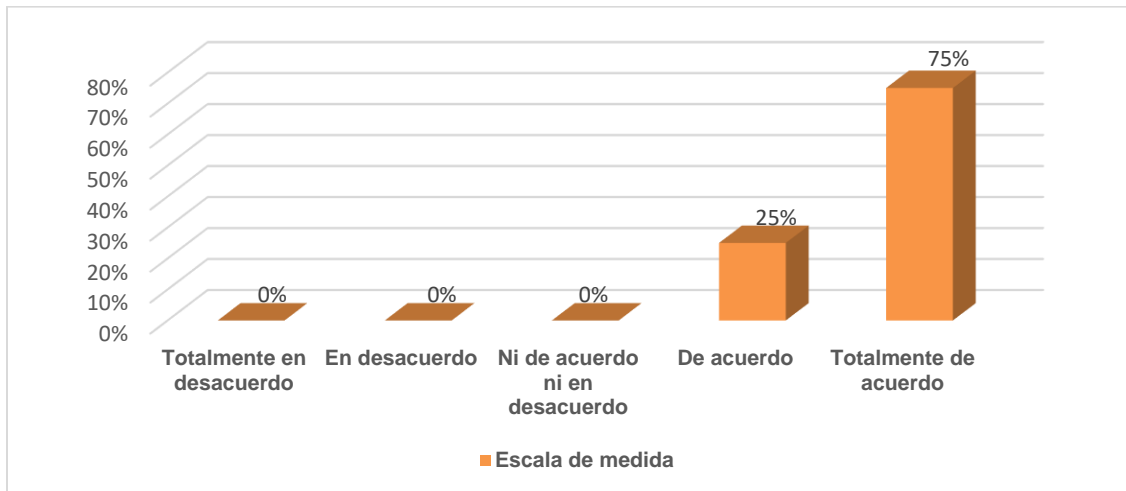
Tabla 7

Diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar y la gestión de cobranzas

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	25%
Totalmente de acuerdo	6	75%
TOTAL	8	100%

Figura 2

Rotación de cuentas por cobrar y mejora de la gestión de cobranzas



Análisis

En cuanto a la pregunta N° 2, en la tabla 7 y figura 2 se puede apreciar que, del total de personal encuestado de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, el 75% está totalmente de acuerdo en que el diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar permitirá mejorar la gestión de cobranzas de la compañía; además, un 25% está de acuerdo.

Interpretación

En base a lo mencionado en el párrafo anterior, se vale decir que, el 100% de encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que el realizar un diagnóstico de la rotación de cuentas por cobrar ayudará a mejorar la gestión de cobranzas de la compañía.

Pregunta 3. ¿La empresa realiza un diagnóstico del período promedio de cobranzas para determinar el nivel de liquidez?

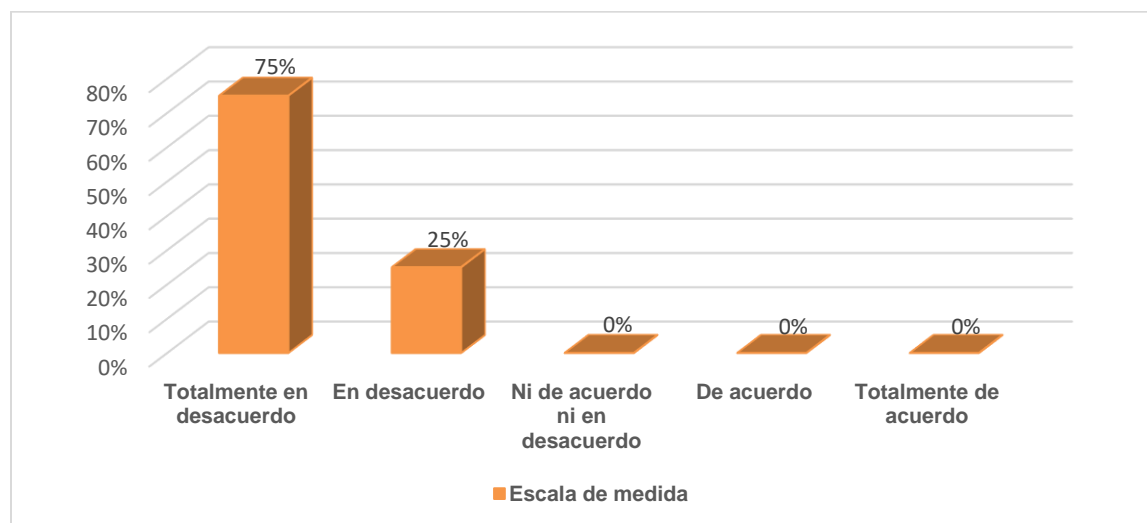
Tabla 8

Diagnóstico de período promedio de cobranzas y la liquidez

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	6	75%
En desacuerdo	2	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 3

Diagnóstico de período promedio de cobranzas y la liquidez



Análisis

En relación a la pregunta N° 3, en la tabla 8 y figura 3 se puede observar que, el 75% de los trabajadores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, están totalmente en desacuerdo en que la empresa realiza un diagnóstico del período promedio de cobranzas para determinar el nivel de liquidez con el que cuenta; además, un 25% está en desacuerdo.

Interpretación

Es válido decir que, el 100% de encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, opina que la compañía no realiza un diagnóstico del período promedio de cobranzas para conocer el nivel de liquidez con el que cuenta.

Pregunta 4. ¿Considera que la ratio promedio de cuentas por cobrar ayudará a tomar decisiones para mejorar la gestión de cobranza?

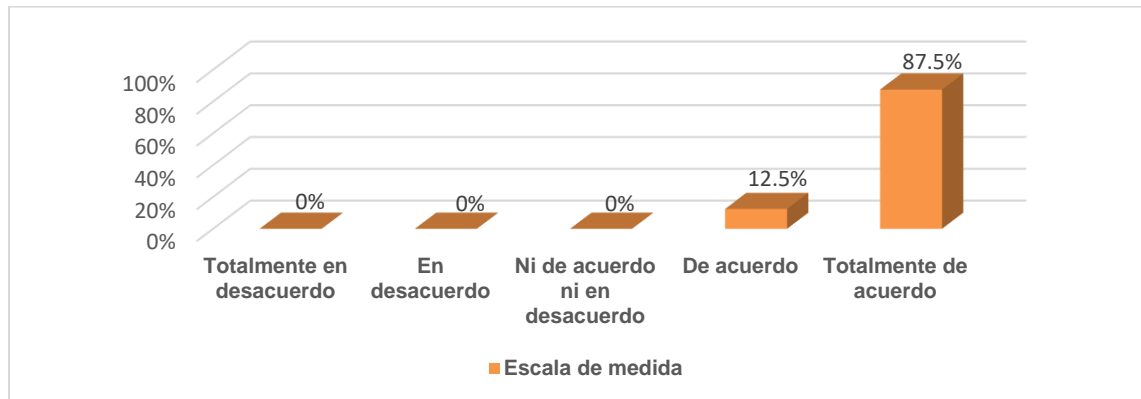
Tabla 9

Ratio promedio de cuentas por cobrar y la mejora de la gestión de cobranzas

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	12.5%
Totalmente de acuerdo	7	87.5%
TOTAL	8	100%

Figura 4

Ratio promedio de cuentas por cobrar y la mejora de la gestión de cobranzas



Análisis

En cuanto a la pregunta N° 4, en la tabla 9 y figura 4 se puede apreciar que, el 87.5% del total de trabajadores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, están totalmente de acuerdo en que el conocer la ratio promedio de cuentas por cobrar, permitirá a la empresa tomar mejores decisiones en cuanto a la gestión de cobranzas; asimismo, un 12.5% está de acuerdo.

Interpretación

Se puede decir que, el 100% de encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que el conocer la ratio promedio de las cuentas por cobrar, ayudaría a mejorar la gestión de cobranzas de la compañía.

Variable Independiente: Gestión de Cuentas por Cobrar V1D2

Pregunta 5. ¿Considera que el buen comportamiento de pago por parte del cliente es debido a la gestión de cobranzas?

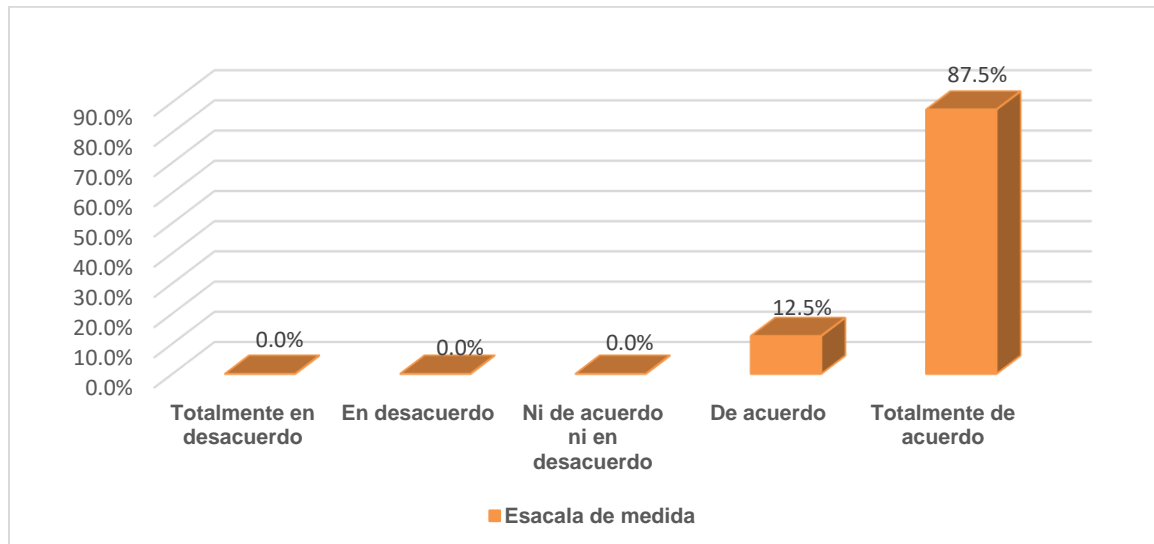
Tabla 10

El Buen comportamiento de pago y la gestión de cobranzas

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	12.5%
Totalmente de acuerdo	7	87.5%
TOTAL	8	100%

Figura 5

El Buen comportamiento de pago como consecuencia de la gestión de cobranzas



Análisis

Respecto a la pregunta N° 5, en la tabla 10 y figura 5 se puede apreciar que, del total de encuestados el 87.5% considera estar totalmente de acuerdo con que el buen comportamiento de pago por parte de los clientes de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, es debido a la gestión de cobranzas; asimismo, un 12.5% considera estar de acuerdo.

Interpretación

El 100% de los encuestados, consideran que el buen comportamiento de pago de los clientes de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, se debe a la gestión de cobranzas.

Pregunta 6. ¿La empresa evalúa las obligaciones de pago de sus clientes de acuerdo con las políticas de cobranza?

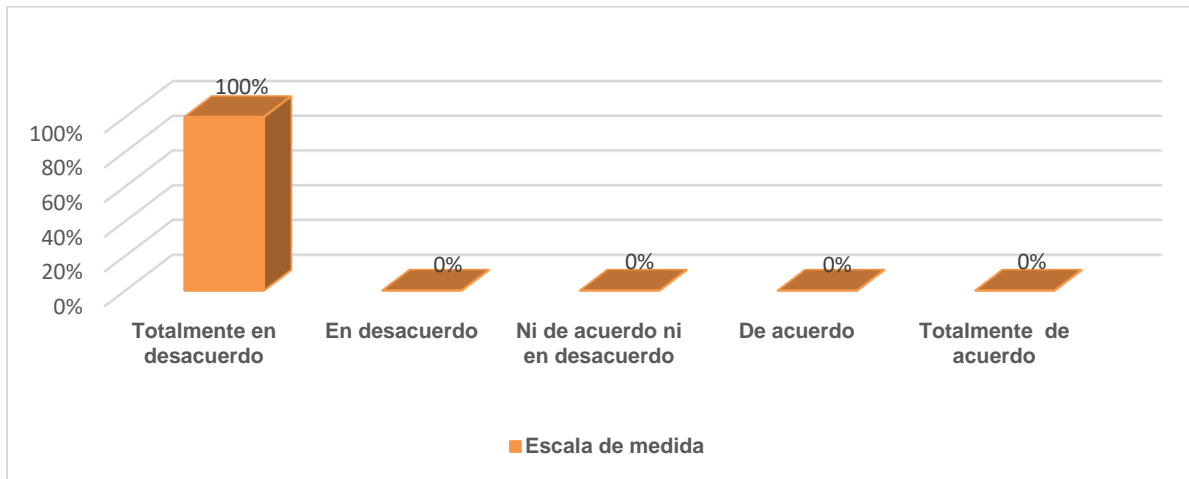
Tabla 11

Evaluación de obligaciones de pago en base a políticas de cobranza

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	8	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 6

Evaluación de obligaciones de pago del cliente en base a las políticas de cobranza



Análisis

Referente a la pregunta N° 6, en la tabla 11 y figura 6 se puede observar que, el 100% de encuestados está totalmente en desacuerdo, respecto a que la compañía realiza evaluaciones a las obligaciones de pago de sus clientes de acuerdo con las políticas de cobranza.

Interpretación

Se puede decir que, el 100% de encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que la compañía no realiza una evaluación de sus cuentas por cobrar conforme a las políticas de cobranzas. Esto se debe, a que no cuenta con políticas de cobranza documentadas.

Pregunta 7. ¿La empresa envía cartas de cobranza a los clientes morosos, como parte de la gestión para recuperar su efectivo?

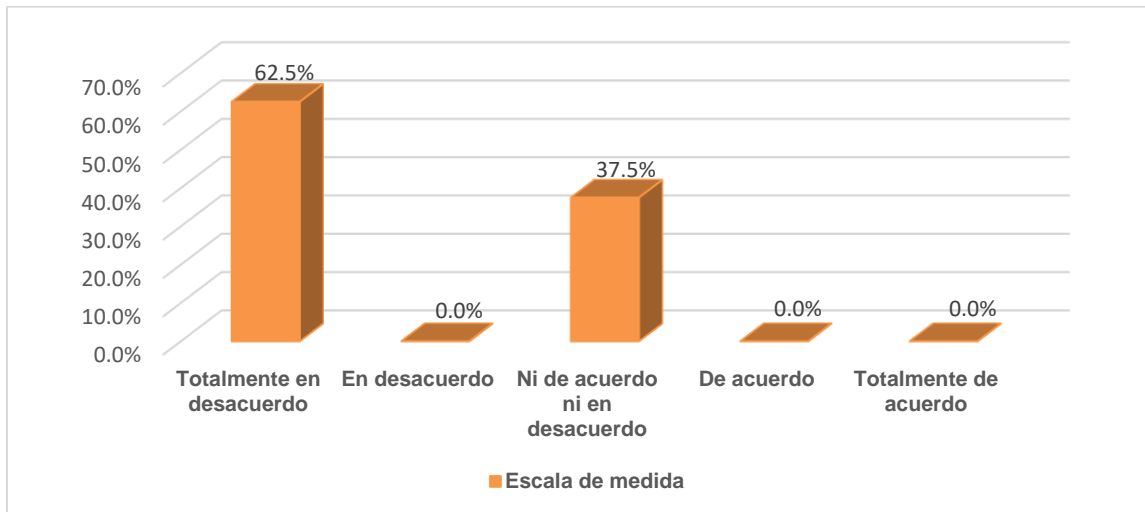
Tabla 12

Envío de cartas de cobranza a clientes morosos

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	5	62.5%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	37.5%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 7

Envío de cartas de cobranza a clientes morosos



Análisis

Referente a la pregunta N° 7, en la tabla 12 y figura 7 se observa que, del total de encuestados, el 62.5% está totalmente en desacuerdo con que la empresa utiliza el envío de cartas de cobranza a sus clientes morosos, como parte de la gestión de recuperación de efectivo; sin embargo, un 37.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación

Se vale decir que, según la opinión de la mayoría de encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, un 62.5% considera que no se utiliza el envío de cartas de cobranzas a clientes morosos como parte de la gestión para la recuperación de la cartera vencida.

Pregunta 8. ¿Considera que la carta de cobranza reduce las cuentas por cobrar para hacer frente a sus obligaciones con terceros?

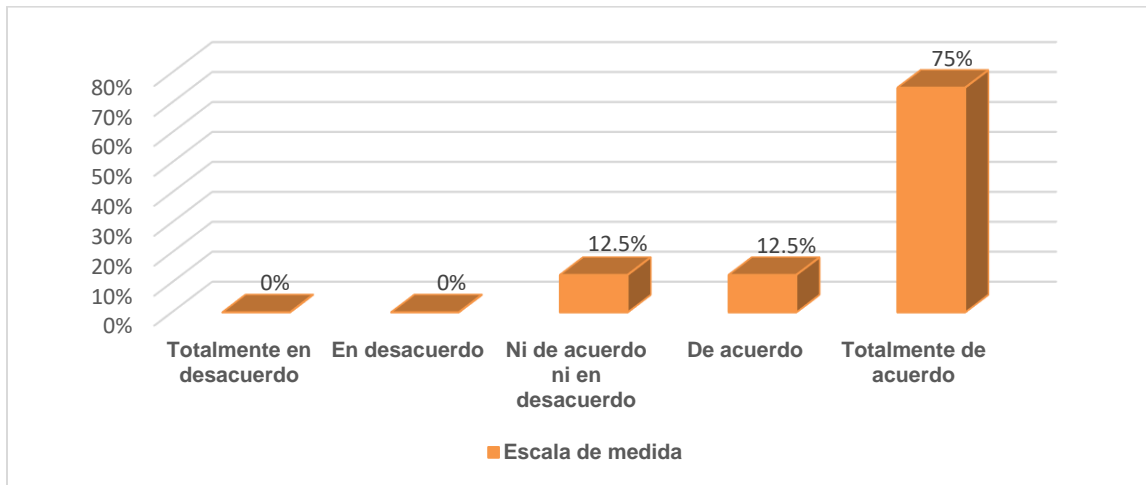
Tabla 13

La carta de cobranza y la reducción de las cuentas por cobrar

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12.5%
De acuerdo	1	12.5%
Totalmente de acuerdo	6	75%
TOTAL	8	100%

Figura 8

La carta de cobranza y la reducción de las cuentas por cobrar



Análisis

En cuanto a la pregunta N° 8, en la tabla 13 y figura 8 se aprecia que, del total de encuestados el 75% está totalmente de acuerdo en que las cartas de cobranza disminuyen las cuentas por cobrar y ayudan en el cumplimiento de obligaciones de corto plazo; asimismo, un 12.5% está de acuerdo y solo un 12.5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación

Se puede decir que, el 87.5% de los encuestados consideran que las cartas de cobranza disminuirían las cuentas por cobrar de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, trayendo consigo el aumento de liquidez de la compañía, la cual le permitiría hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

Pregunta 9. La empresa como parte de su política de cobranza ¿se comunica con el cliente antes del vencimiento de su cronograma de pago?

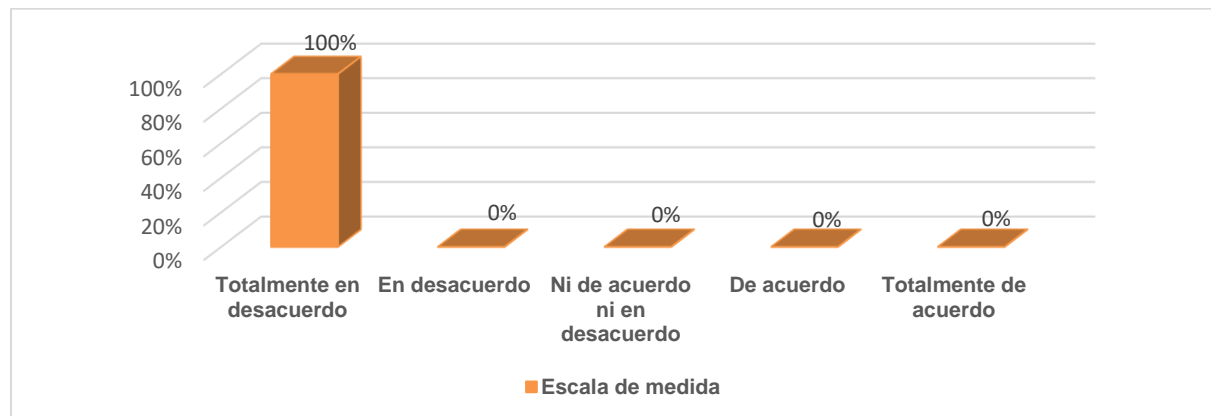
Tabla 14

Comunicación con el cliente previo al vencimiento de su obligación

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	8	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 9

Comunicación con el cliente previo al vencimiento de su obligación



Análisis

Respecto a la pregunta N° 9, en la tabla 14 y figura 9 se puede observar que, el 100% de encuestados están totalmente en desacuerdo en que la empresa como parte de su política de cobranza, realiza alguna comunicación con el cliente antes de la fecha de vencimiento de su cronograma de pago.

Interpretación

Se puede decir, que el 100% de encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, consideran que la compañía no utiliza la política de cobranza de comunicación con el cliente antes de la fecha de vencimiento del crédito concedido; esto se debe, a que no tiene implementada dicha política.

Pregunta 10. ¿Considera que las llamadas preventivas de cobranzas permitirán que los clientes paguen a tiempo sus facturas, mejorando la liquidez de la empresa?

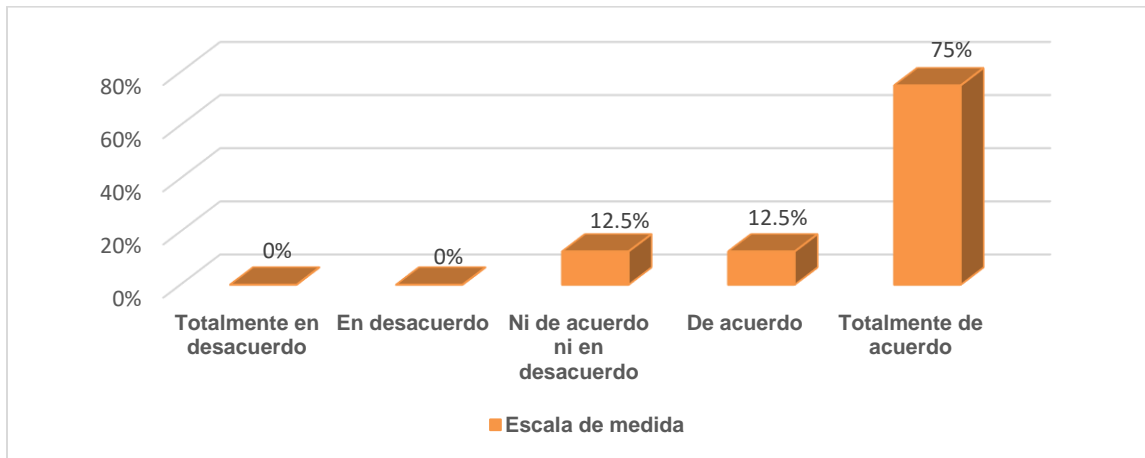
Tabla 15

Llamadas preventivas de cobranza y mejora de la liquidez

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12.5%
De acuerdo	1	12.5%
Totalmente de acuerdo	6	75%
TOTAL	8	100%

Figura 10

Llamadas preventivas de cobranza y mejora de la liquidez



Análisis

Respecto a la pregunta N° 10, en la tabla 15 y figura 10 se observa que, del total de encuestados el 75% está totalmente de acuerdo en que las llamadas preventivas de cobranzas, ayudarán a que los clientes paguen a tiempo sus facturas, consiguiendo una mejora en la liquidez de la compañía; además, un 12.5% está de acuerdo y solo un 12.5% ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación

En base a los resultados de la pregunta N° 10, se puede decir que, el 87.5% de los encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, consideran que las llamadas preventivas de cobranza servirán de ayuda para que los clientes paguen oportunamente, lo cual permitirá que la empresa cuente con una mayor liquidez.

Pregunta 11. ¿La empresa utiliza el factoring ante las entidades bancarias para obtener liquidez inmediata?

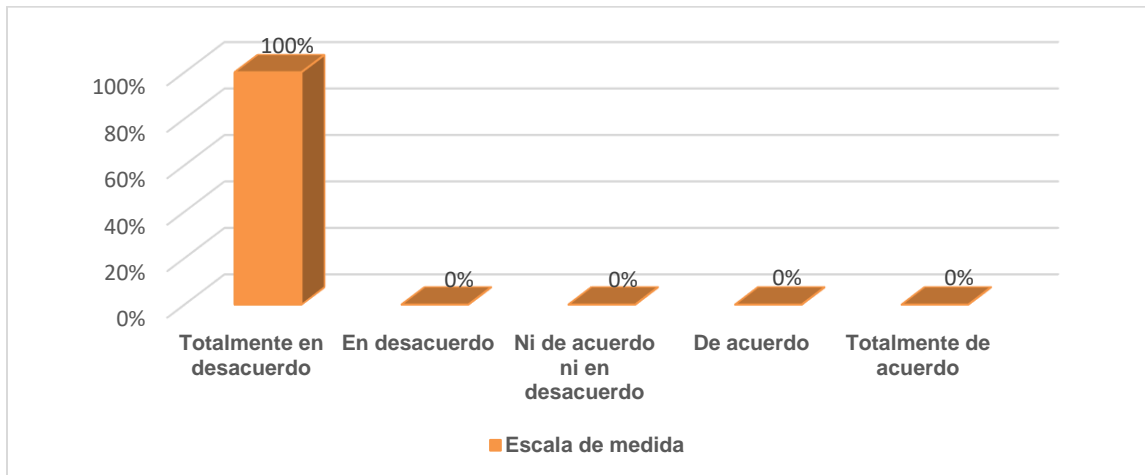
Tabla 16

Uso del factoring para obtener liquidez inmediata

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	8	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 11

Uso del factoring para obtener liquidez inmediata



Análisis

En cuanto a la pregunta N° 11, en la tabla 16 y figura 11 se puede apreciar que, el 100% de los encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo,

están totalmente en desacuerdo, referente a que la compañía utiliza el factoring para obtener liquidez inmediata.

Interpretación

Se vale decir que, el 100% de los trabajadores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, consideran que la compañía no utiliza el factoring para obtener liquidez inmediata; esto debido a que los clientes con los que cuenta la compañía, no ofertan acciones en la bolsa de valores.

Pregunta 12. ¿Considera usted que una agencia de cobro facilitará a la empresa a tener liquidez en un corto tiempo?

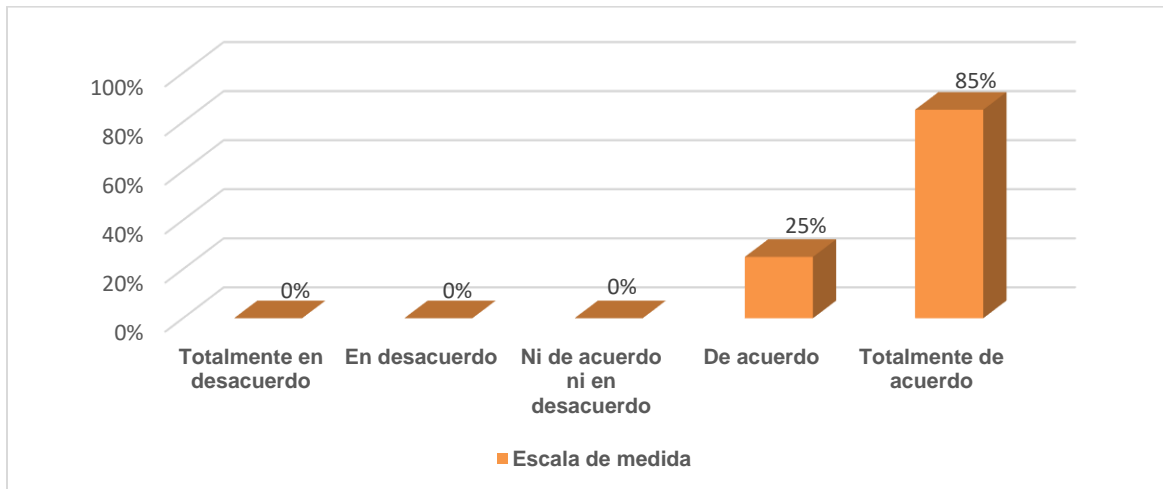
Tabla 17

Agencia de cobro como medio para obtener liquidez

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	25%
Totalmente de acuerdo	6	75%
TOTAL	8	100%

Figura 12

Agencia de cobro como medio para obtener liquidez



Análisis

Tomando en cuenta los resultados de la pregunta N° 12, en la tabla 17 y figura 12 se puede ver que, del total de encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, el 85% está totalmente de acuerdo en que una agencia de cobro ayudaría a la empresa a tener liquidez en corto tiempo; asimismo, un 25% está de acuerdo.

Interpretación

Se puede decir que, el 100% de encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, consideran que una agencia de cobro sería de beneficio para la compañía, puesto que le permitirá contar con liquidez a corto tiempo.

Variable Dependiente: Liquidez V2D1

Pregunta 13. ¿Considera que la empresa debe analizar las cuentas por cobrar de los clientes para evitar la morosidad?

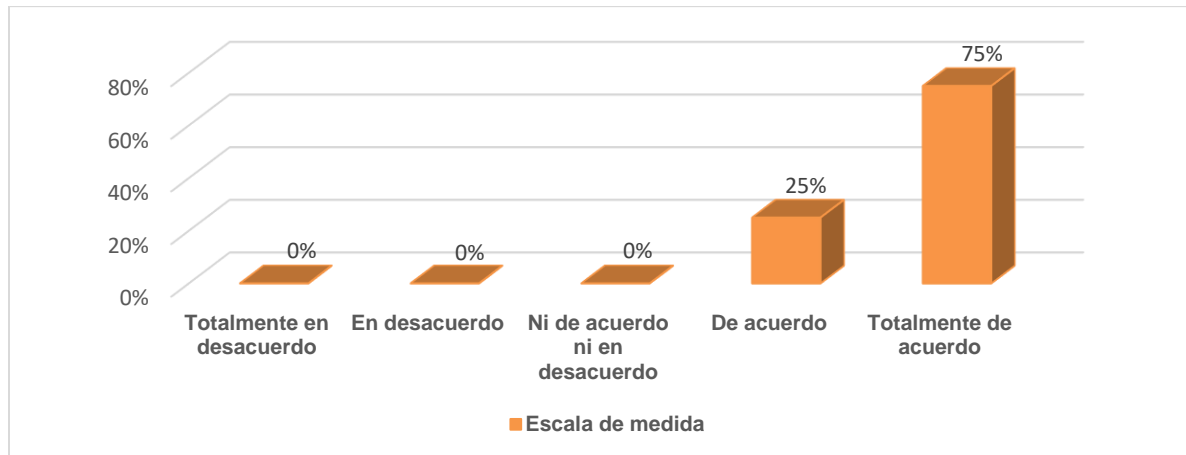
Tabla 18

Análisis de cuentas por cobrar y disminución de la morosidad

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	2	25%
Totalmente de acuerdo	6	75%
TOTAL	8	100%

Figura 13

Análisis de cuentas por cobrar y disminución de la morosidad



Análisis

Respecto a la pregunta N° 13, en la tabla 18 y figura 13 se puede ver que, el 75% de los encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, están totalmente de acuerdo en que el análisis de las cuentas por cobrar ayudaría a prevenir la morosidad en la compañía; además, un 25% está de acuerdo.

Interpretación

Se puede afirmar que, el 100% de los trabajadores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, están convencidos que el análisis de las cuentas por cobrar contribuiría a evitar la morosidad en la compañía.

Pregunta 14. ¿Considera que las cuentas por cobrar se pueden convertir rápidamente en efectivo?

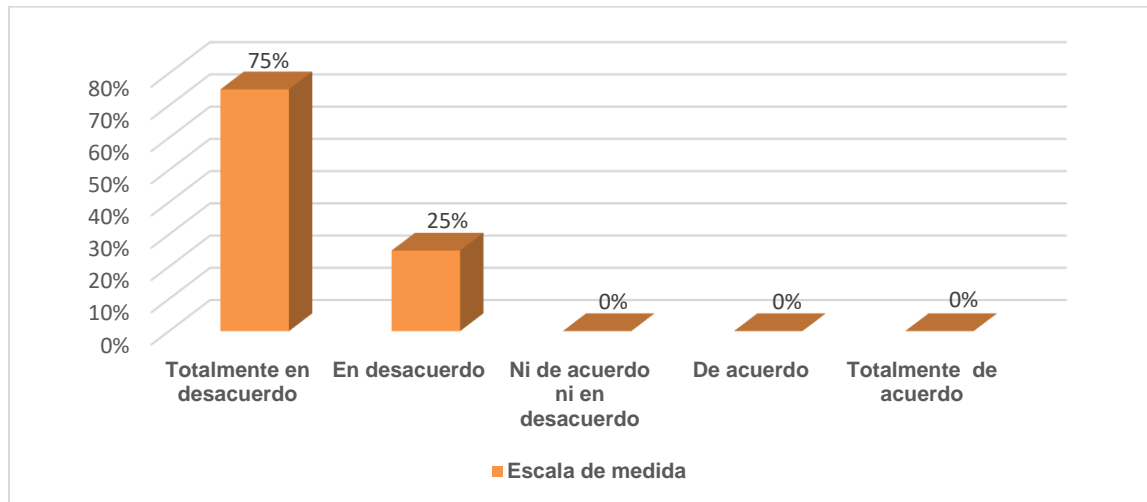
Tabla 19

Las cuentas por cobrar y su conversión en efectivo

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	6	75%
En desacuerdo	2	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 14

Las cuentas por cobrar y su conversión en efectivo



Análisis

Referente a la pregunta N° 14, en la tabla 19 y figura 14 se aprecia que, del total de trabajadores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, el 75% está totalmente en desacuerdo respecto a que las cuentas por cobrar se convierten rápidamente en efectivo; asimismo, un 25% está en desacuerdo.

Interpretación

Es base a lo analizado en el párrafo anterior, se puede decir que, el 100% de los trabajadores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que las cuentas por cobrar de la compañía no se convierten fácilmente en efectivo.

Pregunta 15. ¿La empresa cuenta con liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo con terceros?

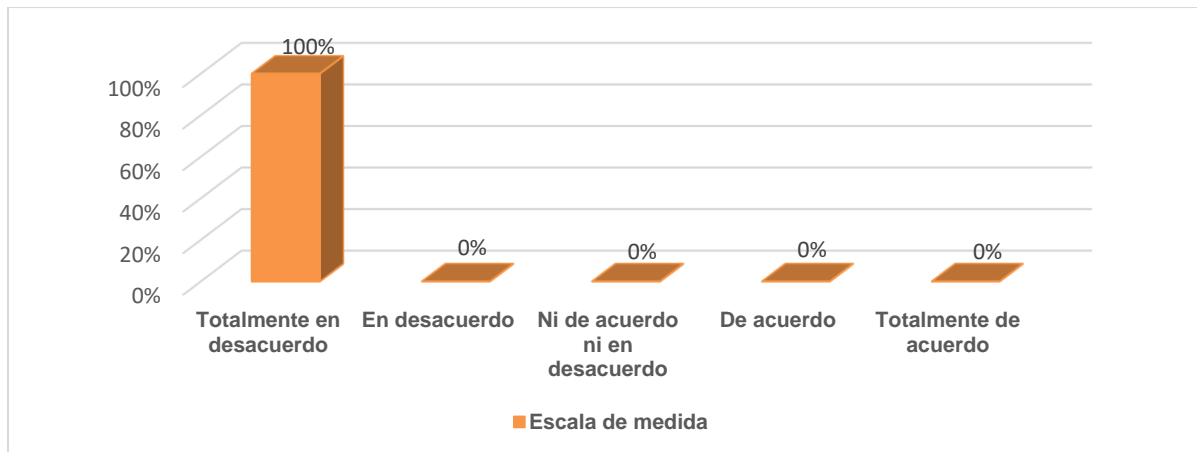
Tabla 20

Liquidez y cumplimiento de obligaciones a corto plazo

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	8	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 15

Liquidez y cumplimiento de obligaciones a corto plazo



Análisis

En cuanto a la interrogante N° 15, en la tabla 20 y figura 15 se observa que, el 100% del personal encuestado de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, está totalmente en desacuerdo, referente a que la compañía cuenta con liquidez para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

Interpretación

En base a los resultados de la pregunta N° 15, se puede decir que, el 100% de los encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que la compañía no cuenta con la liquidez suficiente para poder cubrir sus obligaciones de corto plazo.

Pregunta 16. ¿Considera que la liquidez le permite tener solvencia económica a la empresa para cumplir con sus obligaciones?

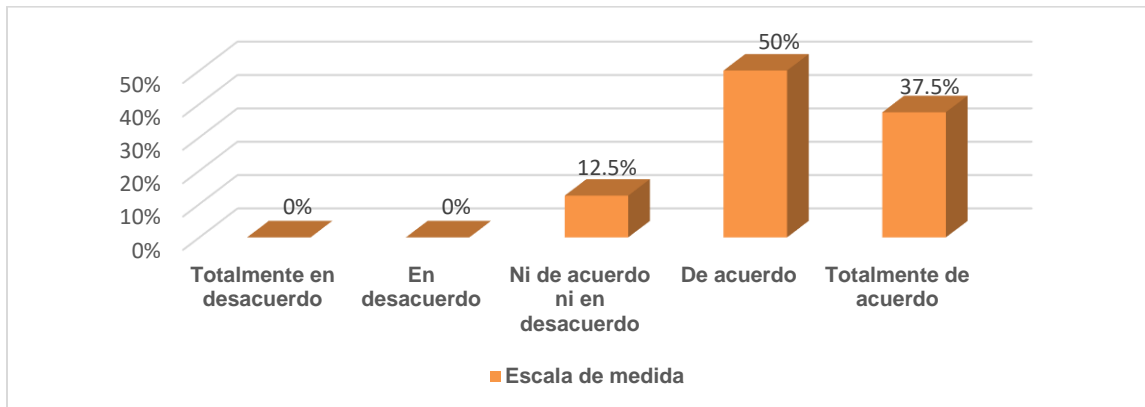
Tabla 21

La liquidez como requisito para tener solvencia económica

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12.5%
De acuerdo	4	50%
Totalmente de acuerdo	3	37.5%
TOTAL	8	100%

Figura 16

La liquidez como requisito para tener solvencia económica



Análisis

Referente a la pregunta N° 16, en la tabla 21 y figura 16 se aprecia que, del total de personal encuestado, el 37.5% está totalmente de acuerdo en que la liquidez le permite tener solvencia económica a una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, por lo que puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo; además, un 50% considera estar de acuerdo y solo un 12.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Interpretación

Se vale decir que, el 87.5 % de los trabajadores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, consideran que la liquidez le permite contar con solvencia económica a la compañía, lo cual es importante para que esta pueda cumplir con el pago de obligaciones de corto plazo.

Variable Dependiente: Liquidez V2D2

Pregunta 17. ¿La empresa realiza un diagnóstico de la razón ácida para determinar el nivel de liquidez?

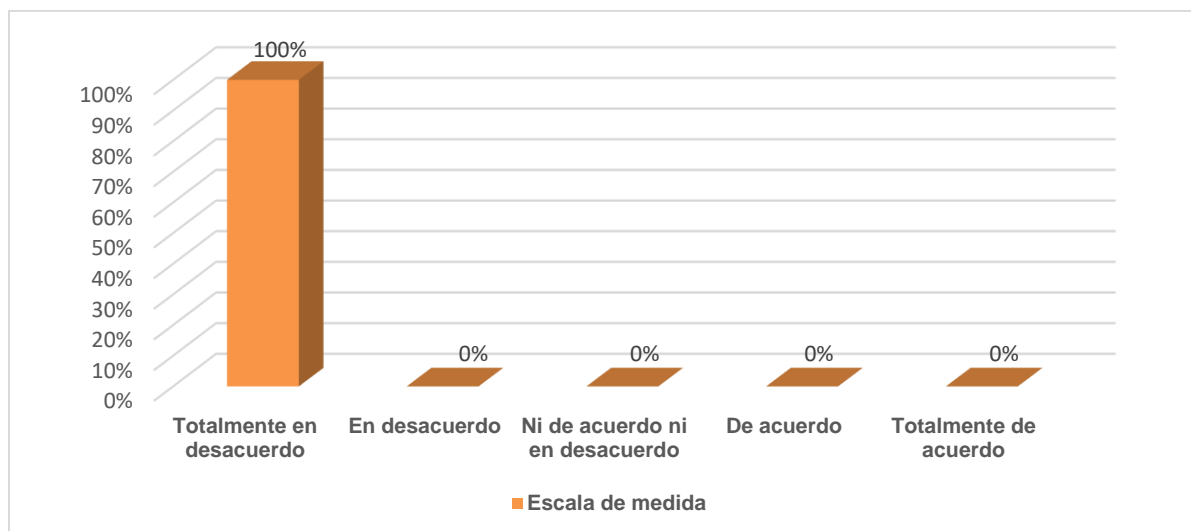
Tabla 22

Diagnóstico de razón ácida para determinar el nivel de liquidez

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	8	100%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 17

Diagnóstico de razón ácida para determinar el nivel de liquidez



Análisis

Referente a la pregunta N° 17, en la tabla 22 y figura 17 se puede ver que, el 100% de colaboradores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera estar totalmente en desacuerdo respecto a que la compañía utiliza el diagnóstico de la razón ácida para determinar el nivel de liquidez con el que cuenta.

Interpretación

En base al análisis de los resultados de la pregunta N° 17, se puede decir que, el 100% de los empleados encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que la compañía no realiza un diagnóstico de la razón ácida para determinar su nivel de liquidez.

Pregunta 18. ¿Considera que la empresa aplica medidas preventivas para evitar el riesgo de liquidez?

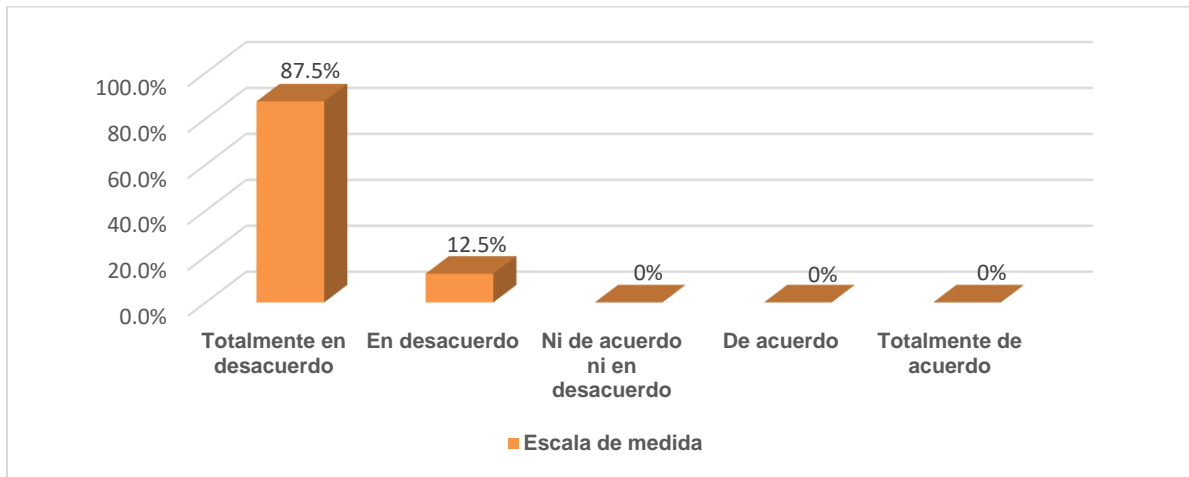
Tabla 23

Medidas preventivas para evitar el riesgo de liquidez

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	7	87.5%
En desacuerdo	1	12.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 18

Medidas preventivas para evitar el riesgo de liquidez



Análisis

En cuanto a la pregunta N° 18, en la tabla 23 y figura 18 se aprecia que, del total de personal encuestado de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, el 87.5% está totalmente en desacuerdo en que la empresa utiliza medidas preventivas para evitar el riesgo de liquidez; además, un 12.5% está en desacuerdo.

Interpretación

Se puede decir que, el 100% de los trabajadores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que la empresa no hace uso de medidas preventivas para evitar el riesgo de no contar con liquidez.

Pregunta 19. ¿La empresa realiza un diagnóstico de la razón de efectivo para determinar el nivel de liquidez?

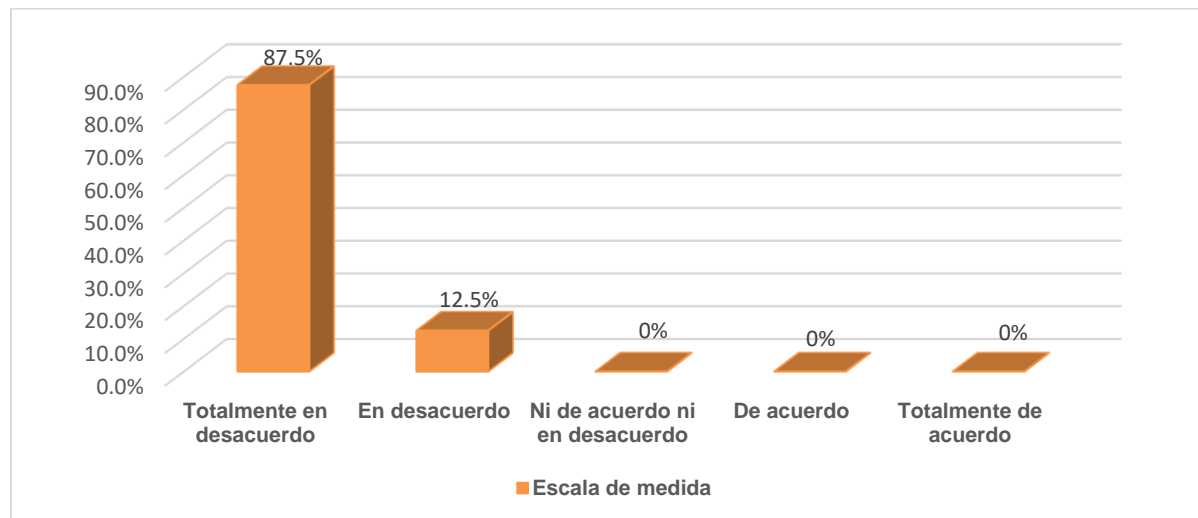
Tabla 24

Diagnóstico de la razón de efectivo para determinar el nivel de liquidez

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	7	87.5%
En desacuerdo	1	12.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 19

Diagnóstico de la razón de efectivo para determinar el nivel de liquidez



Análisis

Respecto a la pregunta N° 19, en la tabla 24 y figura 19 se puede observar que, el 87.5% de los encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo,

están totalmente en desacuerdo respecto a que la compañía realiza un diagnóstico de la razón de efectivo para determinar el nivel de liquidez con el que cuenta; asimismo, un 12.5% está en desacuerdo.

Interpretación

En base al análisis realizado en el párrafo anterior se puede decir que, el 100% de los empleados encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que la compañía no realiza un diagnóstico de la razón de efectivo para conocer el nivel de liquidez con el que cuenta.

Pregunta 20. ¿Considera que la empresa cuenta con capacidad de liquidez corriente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo?

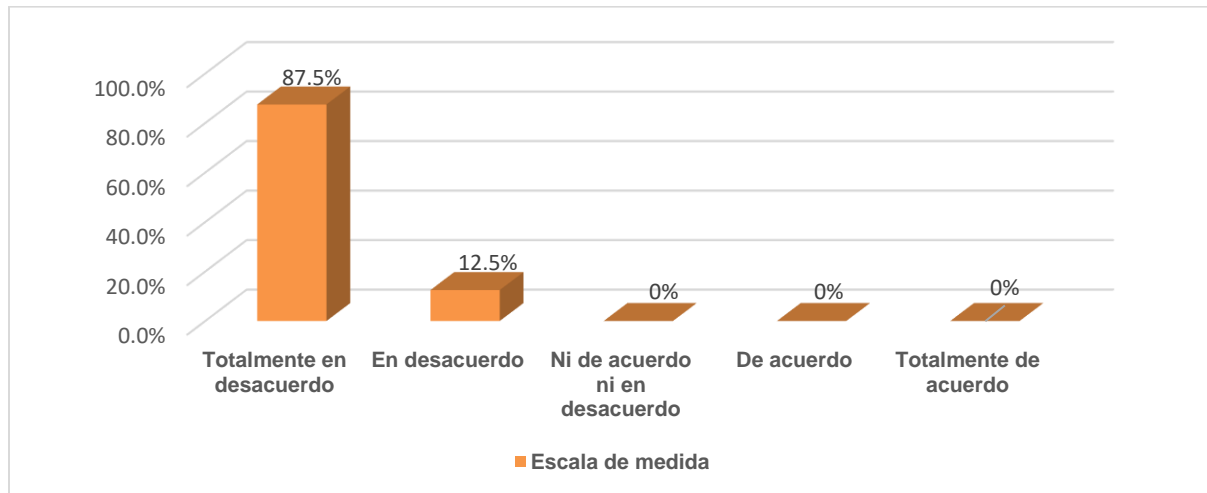
Tabla 25

Liquidez corriente y el cumplimiento de obligaciones a corto plazo

	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	7	87.5%
En desacuerdo	1	12.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	8	100%

Figura 20

Capacidad de liquidez corriente y cumplimiento de obligaciones a corto plazo



Análisis

En relación a la pregunta N° 20, en la tabla 25 y figura 20 se puede apreciar que, del total de empleados encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, el 87.5% está totalmente en desacuerdo en que la compañía cuente con liquidez corriente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo; también, un 12.5% está en desacuerdo.

Interpretación

Es válido decir que, el 100% de los trabajadores encuestados de una empresa de soluciones ambientales ubicada en la ciudad de Trujillo, considera que la empresa no cuenta con la liquidez corriente necesaria, por lo que no puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

3.3. Contrastación de la Hipótesis

3.3.1. Prueba de Normalidad

Con la finalidad de determinar si se utilizará una estadística paramétrica o no paramétrica, para realizar la contrastación de la hipótesis general e hipótesis específicas; se procederá a

aplicar la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, debido a que la muestra de la investigación es menor a 50 personas. Dicha prueba, permitirá conocer si los datos tienen o no, una distribución normal.

A continuación, se realizará el planteamiento de la hipótesis nula e hipótesis alterna, respecto a la prueba de normalidad de Shapiro Wilk:

Hipótesis

Ho = Los datos tienen una distribución normal

Ha= Los datos no tienen una distribución normal

Criterio de Decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la Ho y aceptamos la Ha

Si $p \geq 0,05$ aceptamos la Ho y rechazamos la Ha

Tabla 26

de procesamiento de casos V1 y V2

	Válido		Casos perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión de cuentas por cobrar	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
Liquidez	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Fuente: Elaboración SPSS

Tabla 27

Pruebas de normalidad V1 y V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de cuentas por cobrar	,313	8	,020	,715	8	,003
Liquidez	,166	8	,200*	,935	8	,561

Fuente: Elaboración SPSS

En la tabla 27, se aprecian los resultados obtenidos del software estadístico SPSS respecto a la prueba de normalidad de las dos variables. Se tomarán en cuenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, ya que la muestra de la presente investigación está conformada por 8 personas. Referente a la variable “gestión de cuentas por cobrar”, el valor de significancia obtenido para p es de 0.003 el cual es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual nos dice que los datos no tienen una distribución normal. Respecto a la variable de “liquidez”, el valor de significancia obtenido para p es de 0.561 el cual es mayor a 0.05, por lo que los datos de dicha variable, si tienen una distribución normal, es por ello, que se acepta la hipótesis nula, rechazando la alterna. Al contar con una variable con distribución de datos normal y otra sin distribución de datos normal, se utilizará la prueba no paramétrica del Coeficiente de Correlación de Spearman, para contrastar la hipótesis general de la investigación.

Tabla 28

de procesamiento de casos V1 y D1 de la V2

	Válido		Casos perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión de cuentas por cobrar	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
Estado de Situación Financiera	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Fuente: Elaboración SPSS

Tabla 29

Pruebas de normalidad V1 y D1 de la V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cuentas por cobrar	,313	8	,020	,715	8	,003
Estado de Situación Financiera	,196	8	,200*	,931	8	,521

Fuente: Elaboración SPSS

En la tabla 29, se observan los resultados de la prueba de normalidad correspondiente a la variable “gestión de cuentas por cobrar” y a la dimensión “estado de situación financiera”. Se tomarán en cuenta, a los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, puesto que la muestra de la investigación es inferior a 50 personas. Para la variable “gestión de cuentas por cobrar”, el valor de significancia obtenido para p es de 0.003 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual nos dice que los datos no tienen una distribución normal. Por otro lado, el valor de significancia obtenido para p en la dimensión “estado de situación financiera” es de 0.521, razón por la cual, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna; es decir, el conjunto de datos si tiene una distribución normal. Por lo cual, para realizar la contrastación de

la hipótesis específica 1 de la investigación, también se utilizará una estadística no paramétrica, en este caso el Coeficiente de Correlación de Spearman.

Tabla 30

de procesamiento de casos V1 y D2 de la V2

	Válido		Casos perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión de cuentas por cobrar	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
Razones Financieras	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Fuente: Elaboración SPSS

Tabla 31

Pruebas de normalidad V1 y D2 de la V2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cuentas por cobrar	,313	8	,020	,715	8	,003
Razones Financieras	,391	8	,001	,641	8	,000

Fuente: Elaboración SPSS

En la tabla 31, se pueden apreciar los resultados obtenidos del software estadístico SPSS, en cuanto a la variable “gestión de cuentas por cobrar” y a la dimensión “razones financieras”. Se tomará en cuenta los resultados de la prueba de Shapiro Wilk, puesto que el tamaño de la muestra de la presente investigación es menor a 50 personas. Respecto a la variable “gestión de cuentas por cobrar”, el valor de significancia obtenido para p es de 0.003 razón por la cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual nos dice que los datos no tienen una distribución normal. Por otro lado, respecto a la dimensión “razones financieras”, el valor de significancia obtenido para p es de 0.000, es por ello, que se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual nos quiere decir, que los datos no tienen una distribución normal. Al no contar con datos que tengan una distribución normal y al ser la investigación correlacional, se procederá a aplicar la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Spearman, para poder contrastar la hipótesis específica 2 de la investigación.

3.3.2. Contrastación de Hipótesis

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la prueba estadística no paramétrica denominada Coeficiente de Correlación de Spearman; dichos resultados, se obtuvieron haciendo uso del software estadístico SPSS.

A. Contrastación de Hipótesis General

Ho: No existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

Ha: Existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

Se precisa que $p = sig.$ por ello, el criterio de decisión se basa, en que si p es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; sin embargo, si p es mayor o igual a 0.05 se aprueba la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 32

Correlación de gestión de cuentas por cobrar y liquidez

			Gestión de cuentas por cobrar	Liquidez
Rho de Spearman	Gestión de Cuentas por Cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	8	8
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	8	8

Fuente: Elaboración SPSS

En la tabla 32, se observan los resultados de la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Spearman, dichos resultados se obtuvieron haciendo uso del software estadístico SPSS. El valor de $p=0.000$ el cual es menor a 0.01 por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, el Rho de Spearman es de 0.963, por lo que se puede decir, que la relación entre la variable Gestión de Cuentas por Cobrar y la variable Liquidez es directa y el grado de relación es muy alto. Se puede afirmar, con un 99% de confianza que existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

B. Contrastación de Hipótesis Específica N° 1

Ho: No existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en el Estado de Situación Financiera de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

Ha: Existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en el Estado de Situación Financiera de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

Se hace énfasis en que $p = sig.$ por lo cual, el criterio de decisión se basa, en que si p es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; sin embargo, si p es mayor o igual a 0.05 se aprueba la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 33

Correlación de gestión de cuentas por cobrar y el estado de situación financiera

			Gestión de cuentas por cobrar	Estado de Situación Financiera
Rho de Spearman	Gestión de Cuentas por Cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)		,002
		N	8	8
	Estado de Situación Financiera	Coeficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	8	8

Fuente: Elaboración SPSS

En la tabla 33, se puede observar que el valor $p = 0.002$, el cual es menor a 0.01, por lo que se desaprueba la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, el Rho de Spearman es de 0.899, lo cual quiere decir, que existe una correlación directa con un grado muy alto entre la variable “gestión de cuentas por cobrar” y la dimensión “estado de situación financiera”. Se puede concluir con un 99% de confianza, que existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en el estado de situación financiera de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

C. Contratación de Hipótesis Específica N° 2

Ho: No existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en los ratios financieros de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

Ha: Existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en los ratios financieros de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

Se especifica que $p = sig.$ por ello, el criterio de decisión se basa, en que si p es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; sin embargo, si p es mayor o igual a 0.05 se aprueba la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 34

Correlación de gestión de cuentas por cobrar y ratios financieros

			Gestión de cuentas por cobrar	Ratios Financieros
Rho de Spearman	Gestión de Cuentas por Cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)		,005
		N	8	8
	Ratios Financieros	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	
		N	8	8

Fuente: Elaboración SPSS

En la tabla 34, se aprecian los resultados obtenidos del Coeficiente de Correlación de Spearman. El valor de $p = 0.005$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por otro lado, el Rho de Spearman es de 0.871 lo cual quiere decir, que existe una

relación directa entre la variable “gestión de cuentas por cobrar” y la dimensión “ratios financieros”, asimismo, su grado de relación es muy alto. Se puede afirmar con un 99% de confianza, que existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en los ratios financieros de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021.

3.4. Análisis de Estados Financieros

3.4.1. Ventas al Crédito Año 2021

Figura 21

Ventas al crédito año 2021

Ventas al Crédito Año 2021			
Mes	Valor de venta	Igv	Precio total
Enero	S/ 250,288.53	S/ 45,051.93	S/ 295,340.46
Febrero	S/ 123,014.14	S/ 22,142.55	S/ 145,156.69
Marzo	S/ 302,131.69	S/ 54,383.70	S/ 356,515.39
Abril	S/ 362,755.23	S/ 65,295.94	S/ 428,051.17
Mayo	S/ 434,874.44	S/ 78,277.40	S/ 513,151.84
Junio	S/ 143,330.81	S/ 25,799.54	S/ 169,130.35
Julio	S/ 547,062.99	S/ 98,471.34	S/ 645,534.33
Agosto	S/ 165,191.61	S/ 29,734.49	S/ 194,926.10
Setiembre	S/ 36,144.48	S/ 6,506.01	S/ 42,650.49
Octubre	S/ 13,081.19	S/ 2,354.61	S/ 15,435.80
Noviembre	S/ 143,844.34	S/ 25,891.98	S/ 169,736.32
Diciembre	S/ 140,588.77	S/ 25,305.98	S/ 165,894.75
Total	S/ 2,662,308.21	S/ 479,215.48	S/ 3,141,523.69

En el año 2021 la empresa de Soluciones Ambientales, tuvo en ventas netas S/. 2,684,945. En la figura 21, se puede observar que las ventas al crédito fueron por el importe de S/. 2,662,308.21. La compañía, no cuenta con políticas de otorgamiento de créditos establecidas de forma documentada; sin embargo, de manera frecuente otorga 30 días de crédito a sus clientes. Cabe mencionar, que la falta de políticas de créditos y cobranzas a ocasionado que no se logren recuperar algunas facturas, puesto que no se realizó una evaluación minuciosa a los clientes y algunos de estos no estaban en la situación económica adecuada para asumir un crédito, además no se realizó una adecuada cobranza.

3.4.2. Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa Año 2021

Figura 22

Cuentas de cobranza dudosa 2021

Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa Año 2021				
Ítem	Fecha de emisión	Factura	Cliente	Saldo de la Factura
1	18/11/2019	E001-90	Consortio Vial Perú	S/ 20684.13
2	05/12/2019	E001-92	Autopista del Norte SAC	S/ 3,806.00
3	10/02/2020	E001-104	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 900.00
4	10/03/2020	E001-111	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 2,033.90
5	23/03/2020	E001-112	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 5,926.58
6	02/06/2020	E001-113	Consortio Corredor San José	S/ 6,157.63
7	27/07/2020	E001-117	T.N.M. Limitada Sucursal Perú	S/ 2,468.83
8	19/08/2020	E001-122	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 5,900.85
9	19/08/2020	E001-123	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 4,625.42
10	19/08/2020	E001-124	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 3,750.00
11	09/09/2020	E001-129	Consortio Corredor San José	S/ 1,402.90
12	24/09/2020	E001-135	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 2,033.90
13	02/11/2020	E001-145	T.N.M. Limitada Sucursal Perú	S/ 9,945.68
14	20/11/2020	E001-152	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 3,050.85
15	01/12/2020	E001-155	T.N.M. Limitada Sucursal Perú	S/ 3,672.38
16	06/01/2021	E001-166	T.N.M. Limitada Sucursal Perú	S/ 23,147.22
17	17/02/2021	E001-179	T.N.M. Limitada Sucursal Perú	S/ 11,979.23
18	22/03/2021	E001-186	T.N.M. Limitada Sucursal Perú	S/ 11,979.23
19	03/05/2021	E001-201	T.N.M. Limitada Sucursal Perú	S/ 30,177.36
20	05/05/2021	E001-208	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 32,426.43
21	21/05/2021	E001-212	Consulpro Ingenieros E.I.R.L	S/ 9,661.91
22	06/07/2021	E001-224	T.N.M. Limitada Sucursal Perú	S/ 38,035.50
23	06/07/2021	E001-225	Consulpro Ingenieros S.R.L	S/ 21,465.99
24	08/07/2021	E001-228	Topocad Ingenieros S.R.L.	S/ 33,898.31
25	13/07/2021	E001-230	Consulpro Ingenieros E.I.R.L	S/ 8,663.03
26	05/08/2021	E001-235	Consulpro Ingenieros S.R.L	S/ 14,438.37
27	05/08/2021	E001-236	Consulpro Ingenieros S.R.L	S/ 14,438.37
TOTAL				S/ 326,669.87

En la figura 22, se aprecia que la estimación de cuentas de cobranza dudosa realizada en el año 2021, fue por el importe de S/. 326,670. La compañía no ha realizado anteriormente

alguna estimación de incobrables y carece de políticas respecto a la estimación y tratamiento de estos.

3.4.3. Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera

EMPRESA DE SOLUCIONES AMBIENTALES

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de los años 2020 y 2021

(Expresado en soles)

ACTIVO	2021	2020	S/	%	PASIVO	2021	2020	S/	%
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	8,876	595,208	-586,332	-98,51%	Remuneraciones y participaciones por pagar	42,713	1,623	41,090	2531,73%
Cuentas por cobrar comerciales – terceros	713,832	338,791	375,041	110,70%	Cuentas por pagar comerciales - terceros	52,000	0	52,000	
Cuentas por cobrar diversas – terceros	0	16,744	-16,744	-100,00%	Tributos y aportaciones por pagar	4,673	33,967	-29,294	-86,24%
Estimación de cuentas de cobranza dudosa	-326,670	0	-326,670		TOTAL PASIVO CORRIENTE	99,386	35,590	63,796	179,25%
Servicios y otros contratos por anticipado	0	6,185	-6,185	-100,00%					
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	396,038	956,928	-560,890	-58,61%	PASIVO NO CORRIENTE				
ACTIVO NO CORRIENTE					Tributos y aportaciones por pagar	167,600	78,286	89,314	114,09%
Propiedades, planta y equipo	737,457	299,330	438,127	146,37%	Obligaciones financieras	133,338	174,185	-40,847	-23,45%
Depreciación	-77,608	-63,775	-13,833	21,69%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	300,938	252,471	48,467	19,20%
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE	659,849	235,555	424,294	180,13%	TOTAL PASIVO	400,324	288,061	112,263	38,97%
					PATRIMONIO				
					PATRIMONIO NETO				
					Capital	220,000	20,000	200,000	1000,00%
					Capital adicional positivo	0	200,000	-200,000	-100,00%
					Reservas	33,180	0	33,180	
					Resultados acumulados positivos	181,652	399,982	-218,330	-54,58%
					Utilidad del ejercicio	220,731	284,440	-63,709	-22,40%
					TOTAL PATRIMONIO	655,563	904,422	-248,859	-27,52%
TOTAL ACTIVO	1,055,887	1,192,483	-136,596	-11,45%	TOTAL PASIVO Y PARIMONIO	1,055,887	1,192,483	-136,596	-11,45%

Fuente: Empresa de Soluciones Ambientales

Respecto a la cuenta efectivo y equivalente de efectivo, del 31.12.20 al 31.12.21 ha disminuido en un 98.51% (S/. 586,332), esto se debe principalmente a que la empresa invirtió en la construcción de una edificación; es por ello, que la cuenta de propiedad planta y equipo ha aumentado en un 146.37% (S/. 438,127); también se debe, a la morosidad de algunos clientes. Por otro lado, las cuentas por cobrar comerciales - terceros del 31.12.20 al 31.12.21 aumentaron un 110.70% (S/. 375,041), este aumento es a causa de la carencia de políticas adecuadas de créditos y cobranzas. También, Las cuentas por cobrar diversas a terceros del 31.12.20 al 31.12.21 han disminuido en un 100% (S/. 16,744) lo cual demuestra la recuperación de estas. Sin embargo, las cuentas de estimación de cobranza dudosa al 31.12.21 representan un valor de S/. 326,670; para determinar dicho valor, en diciembre del año 2021 la compañía realizó una estimación de incobrables, la cual no se había realizado desde la apertura de esta, dicha estimación tuvo incidencia en la liquidez, puesto que se pagó un menor impuesto a la renta anual. Respecto a la cuenta de remuneraciones y participaciones por pagar, del 31.12.20 al 31.12.21 aumentó un 2531.73% (S/. 41,090) lo cual refleja que, al 31 de diciembre del año 2021, la empresa no contaba con la liquidez suficiente para poder pagarlas. Asimismo, las cuentas por pagar comerciales a terceros al 31.12.21 tienen un saldo de S/.52,000 por lo que es válido decir, que han aumentado debido a la falta de liquidez. Por último, la cuenta de tributos y aportaciones por pagar del 31.12.20 al 31.12.21 disminuyó en un 86.24% (S/. 29,294), puesto que la compañía al no contar con liquidez, optó por fraccionar sus deudas tributarias que no podía pagar; es por ello, que en el pasivo no corriente la cuenta de tributos y aportaciones por pagar del 31.12.20 al 31.12.21 aumentó un 114.09% (S/. 89,314).

3.4.4. Análisis Horizontal Estado de Resultados por Función

EMPRESA DE SOLUCIONES AMBIENTALES ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCIÓN

Al 31 de diciembre de los años 2020 y 2021

(Expresado en soles)

	2021	2020	S/.	%
Ventas netas o ingresos por servicios	2,684,945	1,610,528	1,074,417	66,71%
Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	0	0	0	
Ventas netas	2,684,945	1,610,528	1,074,417	66,71%
(-) Costo de ventas	-797,087	-345,229	-451,858	130,89%
Utilidad bruta	1,887,858	1,265,299	622,559	49,20%
(-) Gastos de ventas	-790,574	-416,381	-374,193	89,87%
(-) Gastos de administración	-790,574	-463,298	-327,276	70,64%
Utilidad operativa	306,710	385,620	-78,910	-20,46%
(-) Gastos financieros	-2,010	0	-2,010	
(-) Gastos diversos	-9,862	0	-9,862	
Resultados antes de partic. e impuesto a la renta	294,838	385,620	-90,782	-23,54%
(-) Impuesto a la renta	-74,107	-101,180	27,073	-26,76%
Resultado del ejercicio	220,731	284,440	-63,709	-22,40%

Fuente: Empresa de Soluciones Ambientales

Se puede apreciar que, las ventas en año 2021 aumentaron en un 66.71% (S/. 1,074,417) respecto de las ventas del año 2020. Además, los gastos de administración y ventas en el año 2021 aumentaron en un 70.64% (S/. 327,276) y 89.87% (S/. 374,193) respectivamente, este aumento se debe al incremento de las ventas y al gasto por provisión de incobrables, este último asciende a S/. 326,670; cabe mencionar, que el gasto por cuentas de cobranza dudosa permitió que la compañía pague S/. 96,368 menos de impuesto a la renta, generando mayor liquidez y sincerando la información financiera respecto a las cuentas por cobrar comerciales terceros.

3.4.5. Análisis Vertical Estado de Situación Financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre de los años 2020 y 2021
(Expresado en soles)

ACTIVO	2021	%	2020	%	PASIVO	2021	%	2020	%
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalente de efectivo	8,876	0,84%	595,208	49,91%	Remuneraciones y participaciones por pagar	42,713	4,05%	1,623	0,14%
Cuentas por cobrar comerciales - terceros	713,832	67,60%	338,791	28,41%	Cuentas por pagar comerciales - terceros	52,000	4,92%	0	0,00%
Cuentas por cobrar diversas - terceros	0	0,00%	16,744	1,40%	Tributos y aportaciones por pagar	4,673	0,44%	33,967	2,85%
Estimación de cuentas de cobranza dudosa	-326,670	-30,94%	0	0,00%	TOTAL PASIVO CORRIENTE	99,386	9,41%	35,590	2,98%
Servicios y otros contratos por anticipado	0	0,00%	6,185	0,52%	PASIVO NO CORRIENTE				
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	396,038	37,51%	956,928	80,25%	Tributos y aportaciones por pagar	167,600	15,87%	78,286	6,56%
ACTIVO NO CORRIENTE					Obligaciones financieras	133,338	12,63%	174,185	14,61%
Propiedades, planta y equipo	737,457	69,84%	299,330	25,10%	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	300,938	28,50%	252,471	21,17%
Depreciación	-77,608	-7,35%	-63,775	-5,35%	TOTAL PASIVO	400,324	37,91%	288,061	24,16%
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE	659,849	62,49%	235,555	19,75%	PATRIMONIO				
					PATRIMONIO NETO				
					Capital	220,000	20,84%	20,000	1,68%
					Capital adicional positivo	0	0,00%	200,000	16,77%
					Reservas	33,180	3,14%	0	0,00%
					Resultados acumulados positivos	181,652	17,20%	399,982	33,54%
					Utilidad del ejercicio	220,731	20,90%	284,440	23,85%
					TOTAL PATRIMONIO	655,563	62,09%	904,422	75,84%
TOTAL ACTIVO	1,055,887	100,00%	1,192,483	100,00%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,055,887	100,00%	1,192,483	100,00%

Fuente: Empresa de Soluciones Ambientales

En cuanto a la cuenta efectivo y equivalente de efectivo, respecto al año 2020 esta representa el 49.91% (S/. 595,208) referente al activo total, esto se debe a que en dicho año hubo ingresos significativos al finalizar el año y la empresa aún no había hecho desembolsos cuantiosos para la obra en curso que estaba iniciando; además, los socios tenían un mayor importe de resultados acumulados positivos. Sin embargo, al finalizar el año 2021 el efectivo y equivalente de efectivo representa un 0.84% (S/. 8,876) respecto del activo total, puesto que, los desembolsos en el activo en construcción aumentaron y la mayoría de clientes no pagaron a tiempo sus facturas. Por otro lado, las cuentas por cobrar comerciales – terceros en el año 2020 representan un 28.41% (S/. 338,791) respecto del activo total de la empresa, y para el año 2021 aumentó a un 67.60% (S/. 713,832) respecto del activo total, este aumento se debe a que la empresa no cuenta con políticas establecidas de créditos y cobranzas, por lo cual los clientes no pagan a tiempo sus facturas. También, la estimación de cuentas de cobranza dudosa al 31.12.21 representa un 30.94% (S/. 326,670) del activo total; lo cual quiere decir, que del total de cuentas por cobrar a terceros se estima que no se podrán recuperar S/. 326,670, dicho importe es considerable respecto de las cuentas por cobrar, por lo que es válido afirmar, que la carencia de políticas de créditos y cobranzas afectan de manera significativa la liquidez de la empresa; ya que, si bien es cierto esta estimación es un gasto deducible y ayuda a disminuir el pago del impuesto a la renta en un 29.5% respecto del importe estimado de incobrables y aumenta la liquidez de la compañía, sin embargo, si se hubiesen realizado gestiones adecuadas para la recuperación de estas cuentas, la liquidez y rentabilidad de la empresa se hubiesen incrementado.

3.4.6. Análisis Vertical Estado de Resultados por Función

EMPRESA DE SOLUCIONES AMBIENTALES

ESTADO DE RESULTADOS POR FUNCIÓN

Al 31 de diciembre de los años 2020 y 2021

(Expresado en soles)

	2021	%	2020	%
Ventas netas o ingresos por servicios	2,684,945	100,00%	1,610,528	100,00%
Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	0		0	
Ventas netas	2,684,945	100,00%	1,610,528	100,00%
(-) Costo de ventas	-797,087	-29,69%	-345,229	-21,44%
Utilidad bruta	1,887,858	70,31%	1,265,299	78,56%
(-) Gastos de ventas	-790,574	-29,44%	-416,381	-25,85%
(-) Gastos de administración	-790,574	-29,44%	-463,298	-28,77%
Utilidad operativa	306,710	11,42%	385,620	23,94%
(-) Gastos financieros	-2,010	-0,07%	0	0,00%
(-) Gastos diversos	-9,862	-0,37%	0	0,00%
Resultados antes de partic. e impuesto a la renta	294,838	10,98%	385,620	23,94%
(-) Impuesto a la renta	-74,107	-2,76%	-101,180	-6,28%
Resultado del ejercicio	220,731	8,22%	284,440	17,66%

Fuente: Empresa de Soluciones Ambientales

Los gastos de ventas al 31.12.20 representan el 25.85% (S/. 416,381) del total de ventas de ese año y al 31.12.21 ostentan el 29.44% (790,574) respecto del total de ventas de dicho año; asimismo, al 31.12.20 los gastos de administración constituyen el 28.77% (S/. 463,298) del total de las ventas de ese año y al 31.12.21 el 29.44% (S/. 790,574). El incremento de los gastos operativos, del año 2020 al año 2021, se debe principalmente a la provisión del gasto por cuentas

de cobranza dudosa; puesto que, la empresa ha destinado el 50% de dicho gasto a gastos de ventas y el otro 50% a gastos administrativos. Además, los resultados antes de participaciones e impuesto a la renta al 31.12.20 representan el 23.94% (S/. 385,620) respecto del total de ventas de ese año y al 31.12.21 reflejan el 10.98% (S/. 294, 838) de las ventas del 2021; esta disminución, se debe en mayor medida, al reconocimiento de las cuentas de cobranza dudosa, ya que incrementaron los gastos administrativos y de ventas, disminuyendo de esta manera el pago del impuesto a la renta y generando un impacto positivo en la liquidez de la empresa.

3.4.7. Razones Financieras

Ratios de Cobranza

Tabla 35

Rotación de cuentas por cobrar

Razón	Fórmula	2020		2021	
Rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\frac{1,610,528}{338,791}$	5	$\frac{2,684,945}{713,832}$	4

En la tabla 35 se observa que, en el año 2020 la razón financiera de rotación de cuentas por cobrar ostenta un valor de 5 veces y para el año 2021 de 4 veces; esto quiere decir que en el año 2020 ha habido una mayor rotación en las cuentas por cobrar respecto al año 2021, por lo que en ese año la rotación de las cuentas por cobrar ha influido en mayor medida en la liquidez de la empresa.

Tabla 36

Período promedio de cobranza

Razón	Fórmula	2020		2021	
Período promedio de cobranza	$\frac{CPC \times 360}{Ventas}$	$\frac{338,791 \times 360}{1,610,528}$	76	$\frac{713,832 \times 360}{2,684,945}$	96

En la tabla 36 se puede apreciar que, en el año 2020 el período promedio de cobranza es de 76 días y en el año 2021 de 96 días. La empresa por lo general otorga crédito de 30 días a sus clientes; sin embargo, por lo general no se recuperan las cuentas por cobrar en ese tiempo, trayendo consigo morosidad y carencia frecuente de liquidez a la compañía.

Ratios de Liquidez

Tabla 37

Prueba ácida

Razón	Fórmula	2020		2021	
Prueba ácida	$\frac{AC - Inventarios}{Pasivo corriente}$	$\frac{956,928}{35,590}$	26.80	$\frac{396,038}{99,386}$	3.98

En la tabla 37 se observa que, en el año 2020 la razón financiera de prueba ácida ostenta un valor de 26.80; el cual quiere decir, que por cada sol que la empresa debe a corto plazo, esta cuenta con 26.80 soles de respaldo para poder pagarlos, sin considerar a sus inventarios. Por otro lado, en el año 2021 el ratio financiero de prueba ácida, tiene un valor de 3.98; lo cual significa, que por cada sol que la empresa adeude a corto plazo, cuenta con 3.98 soles para poder pagarlos, sin tener en cuenta a sus inventarios. En los dos años analizados, la empresa

cuenta con la capacidad de pago para poder cumplir con sus obligaciones de corto plazo; sin embargo, se puede apreciar que en el año 2021 la compañía cuenta con una ratio menor que al año 2020; además, en el año 2021 el activo corriente se compone principalmente de las cuentas por cobrar comerciales – terceros; razón por la cual, no se puede saber con certeza si estas van a ser canceladas oportunamente, ya que los clientes por lo general no son puntuales en el pago de sus facturas.

Tabla 38
Liquidez absoluta

Razón	Fórmula	2020		2021	
Liquidez absoluta	$\frac{\text{EyEE} + \text{Inv. Disponibles para la venta}}{\text{Pasivo corriente}}$	595,208	16.72	8,876	0.089
		35,590		99,386	

En la tabla 38, se puede apreciar que la razón financiera de liquidez absoluta para el año 2020 ostenta un valor de 16.72; por lo que se puede decir, que por cada sol de deuda que la compañía tiene a corto plazo, esta cuenta con 16.72 soles en caja y bancos para poder pagarlos. Asimismo, La razón financiera de liquidez absoluta en el año 2021 tiene un valor de 0.089; lo cual expresa, que por cada sol que la empresa debe a corto plazo, cuenta con 0.089 soles de respaldo en caja y bancos. En base al análisis realizado se puede decir que, en el año 2021 la empresa no puede cumplir con sus obligaciones de corto plazo, teniendo en cuenta solo el efectivo con el que cuenta en caja y bancos.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021. Para la recolección de información, se utilizó como instrumento de recolección de datos al cuestionario, este fue adoptado del trabajo de investigación realizado por López y Mitma (2023) y fue aplicado a 8 trabajadores de la compañía, los cuales están involucrados y tienen conocimiento de la gestión de cuentas por cobrar y de la liquidez.

Los resultados obtenidos en esta investigación son válidos, puesto que se ha aplicado el cuestionario al total de la muestra, pese a los inconvenientes obtenidos ya que el administrador y coordinador de proyectos ya no laboraban en la empresa en el año 2023, año en el cual se realizó la aplicación de dicho instrumento, sin embargo, se envió el formato digital para que puedan desarrollarlo.

Para determinar si se utilizará una estadística paramétrica o no paramétrica, para realizar la contrastación de las hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, puesto que la muestra de la investigación es inferior a 40 personas. En cuanto a los resultados de la prueba de normalidad para la variable "gestión de cuentas por cobrar" el valor sig. fue de < 0.05 (0.003), por lo que se considera que los datos no tienen una distribución normal; en cuanto a la variable de "liquidez", el valor sig. fue > 0.05 (0.561), por ello se afirma que los datos si tienen una distribución normal; al contar con una variable con datos de distribución normal y con otra sin distribución normal y al ser la investigación correlacional, se utilizó la prueba no paramétrica del Coeficiente de Correlación de Spearman para contrastar la hipótesis general. También, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman para contrastar las hipótesis específicas, puesto que para la dimensión de "Estado de situación financiera", el valor de sig. fue > 0.05 (0.521), razón

por la cual, se acepta que los datos tienen una distribución normal; respecto a la dimensión “ratios financieros” el valor de sig. fue < 0.05 (0.000), por lo que se afirma que los datos no tienen una distribución normal.

Al aplicar el Coeficiente de Correlación de Spearman a ambas variables, se obtuvo un valor $p=0.000$ el cual es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, la cual nos dice que existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez; asimismo, el Rho de Spearman tiene un valor de 0.963, lo cual quiere decir, que existe una relación directa entre la variable de gestión de cuentas por cobrar y la variable de liquidez, también existe un grado de relación muy alto. El coeficiente de Correlación de Spearman para la V1 y la D1V2 arrojó un valor $p=0.002$, el cual es inferior a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual indica que existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en el estado de situación financiera; además, el Rho de Spearman ostenta un valor de 0.899, lo cual quiere decir que existe una correlación directa con un grado muy alto, esto se debe a que el estado de situación financiera está conformado por cuentas que tienen relación con la gestión de cobranzas y además este es la base para el cálculo de las razones financieras de liquidez, la cual sirve para evaluar y establecer determinadas políticas de cobranzas. El Coeficiente de Correlación de Spearman para la V1 y la D2V2 arrojó un valor $p=0.005$, el cual es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se puede decir que existe una incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y los ratios financieros; además, el Rho de Spearman es de 0.871, lo cual indica que existe una relación directa y un grado de relación muy alto.

Los resultados obtenidos se pueden comparar con otras investigaciones. López y Mitma (2023) demuestran que existe una incidencia entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez. La prueba de normalidad utilizada fue la de “Kolmogorov-Smirnov_a” la cual tuvo como resultado

Sig. 0.000 en ambas variables; por ello, los datos tienen valores no paramétricos y se aplicó la prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman para corroborar las hipótesis. El coeficiente de correlación de Spearman para ambas variables, ostentó un Valor $p < 0.05$ (0.000), por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . El coeficiente de Correlación de Spearman, en cuanto la variable "gestión de cuentas por cobrar" y la dimensión "estado de situación financiera" obtuvo un valor $p > 0.05$ (0.073), por lo que se aprueba la H_0 y se desaprueba la H_a , lo cual indica que no existe un nivel significativo de incidencia entre la gestión de cuentas por cobrar y el estado de situación financiera, esto se debe a que los encuestados consideran que el estado de situación financiera solo revela información contable, la cual es analizada por la gerencia para la toma de decisiones, estos resultados difieren con los resultados obtenidos en esta investigación, puesto que al aplicar el Coeficiente de Correlación de Spearman se obtuvo un valor $p < 0.05$ (0.002), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual hace referencia a que existe una incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el estado de situación financiera, esto se debe a que algunas cuentas del estado de situación financiera revelan información, la cual sirve de base junto con el estado de resultados para el cálculo de los ratios financieros de liquidez y gestión, por lo que al analizarlas se puede determinar el nivel de gestión de las cuentas por cobrar y el nivel de liquidez con el que cuenta una empresa. En cuanto a la variable "gestión de cuentas por cobrar" y la dimensión "ratios financieros", el Coeficiente de Correlación de Spearman arrojó un valor $p < 0.05$ (0.000), por lo que se rechaza la hipótesis H_0 aceptando la hipótesis H_a , la cual menciona que existe influencia entre la gestión de cuentas por cobrar y los ratios financieros, el valor del Rho de Spearman es de 0.661 por lo que se confirma que si existe una relación entre la V_1 y la D_2V_2 .

La empresa de Soluciones Ambientales no cuenta con políticas de créditos y cobranzas establecidas, razón por la cual el otorgamiento de créditos lo realiza el Gerente General y la

gestión de cobranzas es débil debido a la falta de políticas establecidas y a la falta de tiempo con el que cuenta el área contable, afectando de manera significativa la liquidez de la compañía. Ramos (2018) menciona que el uso de políticas de créditos y cobranzas son de beneficio para la compañía, ya que la ausencia de estas incrementa la morosidad y la falta de liquidez; además, el análisis de las cuentas pendientes de cobro ayuda a tomar decisiones que aumenten la liquidez. Rosas y Ochante (2022) indican que las políticas de créditos y cobranzas influyen en la liquidez, es así que, el análisis del historial crediticio en cuanto a la morosidad y solvencia de los clientes permite que el crédito otorgado tenga mayor probabilidades de recuperación; en cuanto a los procedimientos de cobranzas, la empresa no utiliza de manera eficiente las llamadas telefónicas, notificaciones por escrito e inicio de procedimiento de cobranza judicial, afectando la liquidez de la empresa. Pozo (2019) mencionan que la implementación de políticas de créditos y cobranzas y la implementación de un manual de funciones, contribuye a mejorar el nivel de liquidez y desempeño de la compañía. Tomalá (2018) revela que la carencia de procedimientos documentados referente a las cuentas por cobrar y la falta de políticas de cobranzas afectan la recuperación de la cartera y los resultados del ejercicio.

4.2. Conclusiones

Primera

El base al objetivo general, se determinó que la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021. Al aplicar el Coeficiente de Correlación de Spearman se obtuvo un valor $p < 0.05$ (0.000), por lo que se comprueba que existe una influencia significativa de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez; además, el Rho de Spearman tiene un valor de 0.963, lo cual quiere decir, que existe una relación directa entre la variable de gestión de cuentas por cobrar y la variable de liquidez, también existe un grado de relación muy alto. Según los resultados obtenidos al aplicar la encuesta, la compañía

no cuenta con una adecuada gestión de cobranzas, ya que no tiene políticas de cobranza documentadas; además, no realiza un análisis del estado de situación financiera ni de los ratios financieros, por lo cual la gerencia no cuenta con información suficiente para tomar decisiones respecto a la gestión de cuentas por cobrar y a la liquidez.

Segunda

En cuanto al primer objetivo específico, se determinó que la gestión de cuentas por cobrar incide en el estado de situación financiera de una empresa de Soluciones Ambientales, Trujillo, 2021; ya que el coeficiente de Correlación de Spearman, arrojó un valor $p < 0.05$ (0.002); además, el Rho de Spearman ostenta un valor de 0.899, lo cual quiere decir que existe una correlación directa con un grado muy alto. Asimismo, los resultados obtenidos en las encuestas, revelan que no se realiza un análisis del estado de situación financiera para la toma de decisiones, razón por la cual no se tiene en consideración el porcentaje que representan las cuentas por cobrar a terceros respecto del activo total.

Tercera

Referente al segundo objetivo específico, el Coeficiente de Correlación de Spearman arrojó un valor $p < 0.05$ (0.005), por lo que se puede decir que existe una incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y los ratios financieros; además, el Rho de Spearman es de 0.871, lo cual indica que existe una relación directa y un grado de relación muy alto. Asimismo, los resultados obtenidos en las encuestas indican que la compañía al no contar con una adecuada gestión de cobranzas, no prevé el riesgo de no recuperar el crédito otorgado, esto se refleja en los ratios financieros de liquidez de la empresa.

PROPUESTA DE MEJORA

Datos de la Empresa Objeto de Estudio

Misión

Somos una empresa que ofrece servicios de consultoría ambiental, proporcionando a nuestros clientes permanentes soluciones y alternativas en el manejo sostenible del ambiente, aplicando altos estándares de calidad y seguridad con responsabilidad social y ambiental.

Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional en la prestación de servicios de Consultoría Ambiental, que se distinga por proporcionar una excelente y permanente calidad de servicio a sus clientes, satisfaciendo las necesidades y superando las expectativas de costo, calidad, seguridad y servicio de nuestros clientes; desarrollando una relación de compromiso, cooperación y confianza con colaboradores, clientes y proveedores.

Análisis FODA

Figura 23

Análisis FODA de una Empresa de Soluciones Ambientales

	ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES POSITIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Amplia red de mercado - Experiencia y conocimiento de los procedimientos del estado - Personal con experiencia - Infraestructura adecuada para realizar consultoría - Buen clima laboral - Red de contactos estratégicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Certificación de sistemas de gestión - Diversidad de potenciales clientes - Incremento de la inversión por parte del estado en el sector transportes - Mayor disponibilidad de recursos en línea - Disponibilidad de programas de ayuda empresarial
	DEBILIDADES	AMENAZAS
FACTORES NEGATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Limitada planificación - No se tiene procesos sistematizados - Poca información técnica adquirida del mercado - Falta de comunicación y comunicación interna - Dificultades en el seguimiento de trámites externos 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento de competencia - Incumplimiento de cronograma de pagos por los clientes - Pandemias - Desconfianza por parte de actores sociales y grupos de interés - Políticas tributarias - Burocracia en el sector público

Fuente: Empresa de Soluciones Ambientales

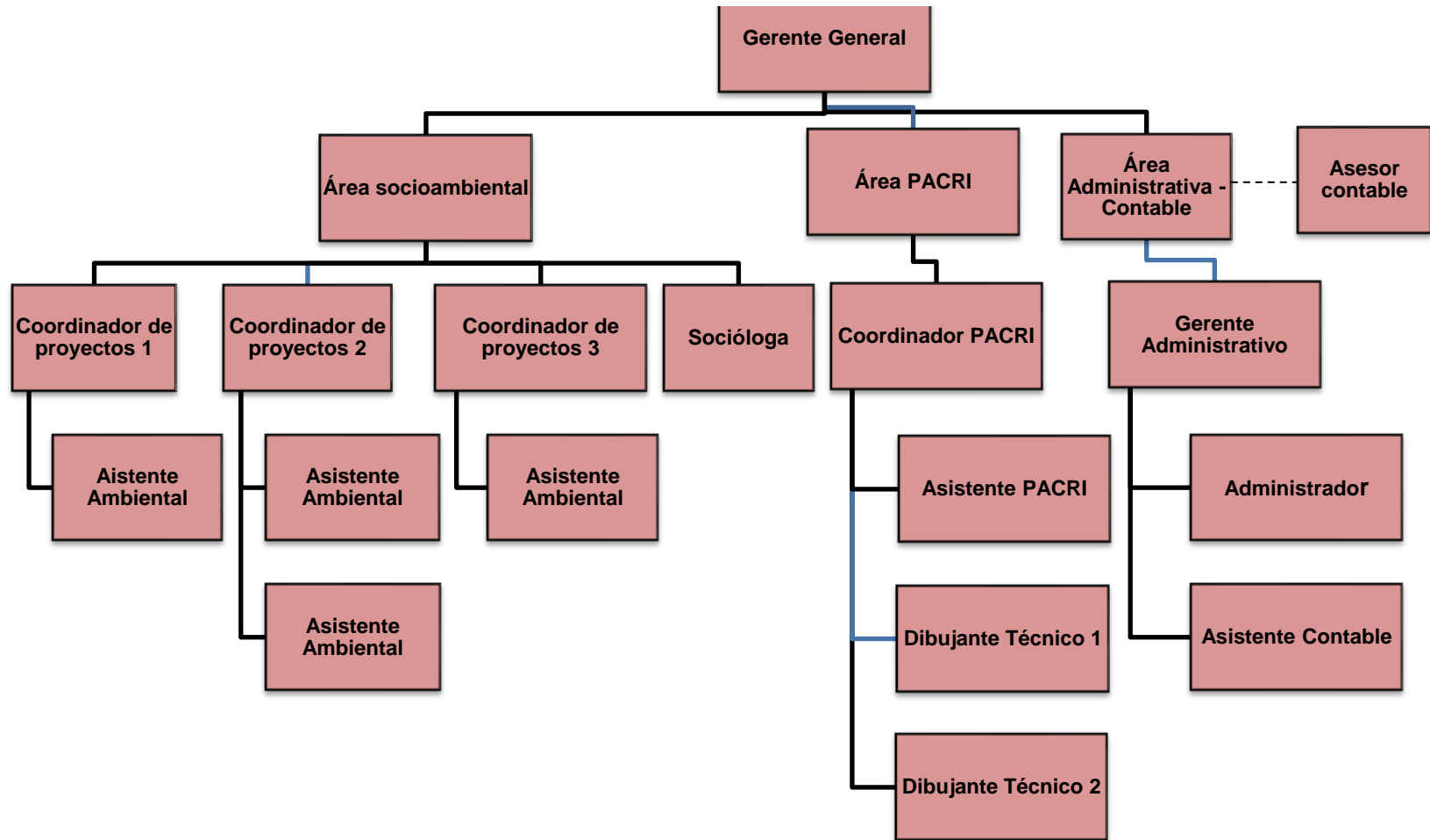
Principales Servicios

- Elaboración de Plan de Manejo Socioambiental (PMSA)
- Elaboración de Ficha Técnica Socioambiental (FITSA)
- Elaboración de Declaración de Impacto Ambiental (DIA)

- Estudio de Impacto Ambiental Semidetallado (EIA-sd)
- Solicitud de Certificado de Inexistencia de Restos Arqueológicos (CIRA)
- Afectaciones Prediales
- Implementación de Plan de Participación Ciudadana

Figura 24

Organigrama de una empresa de Soluciones Ambientales



Fuente: Empresa de Soluciones Ambientales

Contextualización

La empresa de Soluciones Ambientales, no cuenta con políticas de créditos y cobranzas documentadas; los créditos, son otorgados por el Gerente General, sin un previo análisis, lo cual ha traído consigo que algunas cuentas por cobrar ya no se logren recuperar, además del incremento de la morosidad; por otro lado, la gestión de cobranzas es realizada por la Asistente Contable, al no tener políticas establecidas, esta se realiza de manera irregular. Se propone el uso de políticas racionales, con la finalidad de incrementar las ventas y disminuir el riesgo de recuperación del crédito.

Políticas de Créditos

Objetivo:

El objetivo de las políticas de créditos, es establecer los lineamientos para analizar, otorgar, denegar, ampliar o disminuir un crédito.

Las políticas de créditos constan de tres etapas:

Solicitud de Documentos Para Evaluación Crediticia

Referencias Comerciales. Las referencias comerciales, consisten en solicitar los datos de sus proveedores, esta información sirve para indagar si los datos proporcionados son verdaderos y si este cumple oportunamente con sus pagos.

Referencias Bancarias. Las referencias bancarias, son datos que el cliente brinda de las entidades bancarias con las que mantiene alguna obligación, esta información es importante ya que permite hacer consultas a los funcionarios de los bancos y de esa manera conocer si este está pagando oportunamente sus obligaciones o en qué situación se encuentra la deuda.

Ficha RUC. Es un documento acreditado por SUNAT, el cual contiene información actualizada de la compañía, datos de la empresa, domicilio fiscal, actividad económica, tipo de contribuyente, estado del contribuyente, datos del gerente general, datos de los accionistas, régimen tributario e información de contacto. Se obtiene ingresando a SUNAT operaciones en

línea, mis trámites y consultas, ingresar usuario y clave sol, luego ir a mi Ruc y otros registros, seleccionar la opción ficha RUC, seleccionar descargar.

Reporte Tributario para Terceros. Es un documento validado por SUNAT, en donde se encuentra el de las declaraciones juradas anuales, declaraciones juradas mensuales, cantidad de trabajadores, y las deudas pendientes de pago; se obtiene ingresando a SUNAT, mis trámites y consultas, ingresar clave sol, opción personas o empresas según sea el caso, mi RUC y otros registros, reporte tributario, reporte y reporte tributario para terceros.

Análisis de Información

En base a la información solicitada al cliente se puede determinar:

Referencias comerciales y bancarias. Se puede determinar si el cliente es puntual en el pago de sus obligaciones y el estado actual de los créditos otorgados.

Ficha RUC. Se debe analizar el régimen tributario en el que se encuentra para determinar si es una empresa grande, mediana o pequeña y el estado del contribuyente, poner énfasis en que este "habido".

Reporte Tributario para Terceros. Se deben de analizar los niveles de ventas con la finalidad de determinar si es una empresa grande, mediana o pequeña y también de ver si el crédito solicitado guarda relación con el nivel de ventas. Por otro lado, se debe de analizar el importe de deudas pendientes de pago.

Línea de crédito otorgada por la empresa. Se analizará la línea de crédito que le ha otorgado la empresa de Soluciones Ambientales al cliente y el comportamiento de pago que este ha tenido.

Sentinel. En el reporte de Sentinel, se aprecian las deudas que tiene el cliente con diversas entidades bancarias y entidades del sector público; además, se conocer la línea de

crédito que le ha sido otorgada, el comportamiento de pagos y la calificación crediticia. Este reporte será de gran importancia para determinar la aprobación del crédito.

Evaluación Crediticia

Se analizará el importe del crédito solicitado y en base a ello se solicitarán y analizarán los documentos pertinentes de acuerdo a la siguiente clasificación:

Nuevos Clientes. Para otorgar crédito a un nuevo cliente, se le solicitará llenar la solicitud de crédito, en la cual proporcionará los datos de las referencias comerciales y bancarias, además proporcionará la ficha RUC, el reporte tributario – terceros. Por otro lado, el encargado de la evaluación crediticia obtendrá información de Sentinel.

Clientes con Línea de Crédito Superior a la Solicitada. En este caso, se evaluará el comportamiento de pago que ha tenido el cliente y por precaución el Asistente Contable obtendrá el reporte de Sentinel.

Clientes con Línea de Crédito Hasta un 20% Menor a la Solicitada. Se solicitará llenar la solicitud de crédito, se evaluará el comportamiento de pagos que ha tenido con la compañía y se solicitará el reporte a Sentinel.

Clientes con Línea de Crédito Hasta un 50% Menor a la Solicitada. Solicitud de crédito, Ficha Ruc vigente, reporte tributario- terceros, evaluación del comportamiento de pagos y reporte de Sentinel.

Clientes con Línea de Crédito del 50% al 100% Menos que la Solicitada. Solicitud de crédito, Ficha Ruc vigente, reporte tributario- terceros, análisis del comportamiento de pagos con la compañía y reporte de Sentinel.

En base a la información solicitada al cliente y a la información recopilada de manera independiente por el Asistente Contable, se llenarán los datos del formato de evaluación crediticia, en el cual se establecerá si se aprueba o no el crédito solicitado, dicho formato será

firmado por el responsable de la evaluación crediticia y será proporcionado a la Gerencia General para su aprobación. Se propone que el tiempo máximo de crédito sea de 30 días, puesto que las cuentas por pagar se cancelan en un periodo menor.

Solicitud de Crédito

(Ciudad y fecha)

Los datos proporcionados en la presente solicitud tienen como finalidad solicitar un crédito o ampliar la línea crediticia, estos serán tratados de manera confidencial.

Datos del cliente		
Razón social:		RUC:
Dirección:		
Departamento	Provincia	Distrito
Funcionario solicitante del crédito:		
Celular	Correo	Cargo

Referencias comerciales:		
Datos del proveedor	Datos del proveedor	Datos del proveedor
Cliente:	Cliente:	Cliente:
Ruc:	Ruc:	Ruc:
Celular:	Celular:	Celular:

Referencias bancarias		
Banco	Banco	Banco
Razón social:	Razón social:	Razón Social:
Ruc:	Ruc:	Ruc:
Contacto:	Contacto:	Contacto:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Celular:	Celular:	Celular:

Información del crédito
Nombre del proyecto:
Importe crediticio solicitado:
Línea de crédito actual:

De haber tenido línea crediticia ¿ha cumplido oportunamente con sus obligaciones de pago?

Siempre
 Algunas veces
 Nunca

¿Algún funcionario o subsidiaria estuvieron en quiebra? Sí No

¿La compañía se encuentra atravesando algún problema legal? Sí No

Describe:

.....
.....

Declaro en representación de la compañía “Razón Social de la empresa” que la información proporcionada es verdadera y autorizó se realicen las averiguaciones necesarias para corroborar dicha información.

.....
(Nombres y Apellidos del solicitante del crédito)
Cargo

Evaluación Crediticia

Datos del cliente	
Razón social:	
Ruc:	
Proyecto:	
Importe crediticio solicitado:	

Según la información otorgada por los proveedores ¿el cliente cumple oportunamente con los pagos?

 Siempre Algunas veces Nunca

¿El contacto del banco considera que el cliente es un buen pagador? Sí No

¿El cliente figura como moroso en la central de riesgos? Sí No

Según el reporte tributario – terceros ¿el volumen de ventas justifica la deuda a contraer? Sí
 No

Según la información de Sentinel ¿El cliente este sobreendeudado? Sí No

En base a la comprobación de la información otorgada por el cliente ¿la compañía cuenta con problemas legales? Sí No

Detalle:

Justificación de la aprobación del crédito:

Justificación de la denegación del crédito:

Importe de la línea de crédito concedida:

Plazo otorgado:

.....
Nombres y Apellidos del personal encargado
Cargo

Políticas de Cobranzas

Objetivo:

El objetivo de las políticas de cobranzas, consiste en lograr la recuperación de los créditos concedidos, mediante la aplicación de procedimientos de cobranzas establecidos, conservando la relación comercial con el cliente.

La gestión de cobranzas será realizada por el Asistente Contable, puesto que el volumen de facturación no supera las 15 facturas al mes, sin embargo, los importes son significativos.

Actividades de Cobranzas:

- Previo a la fecha de vencimiento del crédito, se enviará un correo electrónico al cliente haciéndole recordar la fecha de vencimiento de este.
- Al siguiente día de vencida la deuda, se realizará una llamada al cliente para conocer los motivos por los cuales no se ha logrado la cancelación y se establecerá nueva fecha de pago.
- Se emitirá un reporte a la Gerencia General, con el detalle de las facturas vencidas, con la finalidad de que tenga conocimiento y pueda apoyar de manera directa en la cobranza.
- Previo al vencimiento de la nueva fecha de pago, se enviará un correo electrónico, en donde se indique la fecha de vencimiento del crédito.
- Al día siguiente de vencido el nuevo plazo otorgado, se realizará una llamada para conocer los motivos por los cuales no ha cancelado la deuda.
- Se realizará un análisis para determinar qué tipo de cliente moroso es y una vez definido se procederá a dar nuevas fechas de pago o a enviar cartas notariales de cobranza y en el peor escenario se pasará la deuda a un estudio legal; se realizará un nuevo análisis del reporte de Sentinel con la finalidad de prevenir incobrables.

Referencias

- Alvarado Díaz, N. E., & Perez Perez, L. Y. (2016). *Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa corporación La Baratura E.I.R.L. Morales. Periodo 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/11458/2503>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alegria México*, 63(2), 201-206.
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Enfoques consulting EIRL*.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques consulting EIRL*.
- Avila Anastacio, N., Gil Caamaño, R., & Duque González, Á. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Baños Moreno, E. E., Pérez Rochac, I. L., & Vásquez Argueta, A. S. (2011). *Estrategias financieras para minimizar el riesgo de liquidez en las empresas del Municipio de San Salvador, dedicadas a la importación y comercialización de piso cerámico* [Tesis de licenciatura, Universidad de el Salvador]. Sistema bibliotecario.
<https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/1032>
- Cabrera Anastacio, R. V. (2018). *Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la empresa Data Tel S.A. Lima - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30595>

Caro, L. (s.f). 7 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.

<https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

Carvajal Olmedo, R. K., & Mora Quijije, O. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Maserclisa S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51829>

Chalco Calderon, A. (2021). *Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranzas de Lima - 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72750>

Chiriani Cabello, J., Alegre Brítez, M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30.

doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>

Chirinos Dominguez , S. M., Huaman Ancalle, F. P., & Micha Lara, E. C. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa fábrica de galletas S.A.C del periodo 2016* [Tesis de grado, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/39>

Chumbiray García, A. G., Sanchez Barrios, M. L., & Espinoza Vizcarra, W. F. (2019).

Evaluación de los ratios financieros de rentabilidad y su influencia en la generación de valor de la empresa L+J Baechler Ingenieros S.A. 2017-2018 [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12867/4862>

Coello Martínez, A. M. (2015). Análisis horizontal y vertical de estados financieros. *Actualidad Empresarial*(326), 1-2.

- Consejo Normativo de Contabilidad. (2007). Estado de Flujos de Efectivo. Ministerio de Economía y Finanzas.
https://www.mef.gob.pe/es/?id=7211&option=com_content&language=es-ES&Itemid=101379&lang=es-ES&view=article
- Consejo Normativo de Contabilidad. (2019). Plan Contable General Empresarial. Ministerio de Economía y Finanzas.
<https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/277088-002-2019-ef-30>
- Dávila Accinelli, M. (2021). *Incertidumbre en el tratamiento de la provisión de cobranza dudosa y castigo tributario* [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/11042/5046g>
- Del Valle Córdova, E. (2008). *Crédito y cobranzas*. Universidad Nacional Autónoma de México.
http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Díaz, L., & Flores Enríquez, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68.
doi:<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Flores Asencios, S. (2019). *Créditos y cobranzas en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de Comas, Lima 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51048>
- Flores Sarco, J. (2019). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC - Arequipa 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/11157>
- Gitman, L. J. (2003). *Principios de administración financiera*. Pearson Educación.

- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*, 49(195), 127-151.
doi:<https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>
- Gonzales Pisco, E., Sanabria Bolaños, S. W., & Zúñiga Castillo, A. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista Valor Contable*, 3(1), 59-74. doi:10.17162/rivc.v3i1.1232
- González Pascual, J., & Gomes Bastos, R. V. (2014). La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. *Dpto. Contabilidad y Finanzas de la UNIZAR*, 22.
- Gutiérrez Janampa, J. A., & Tapia Reyes, J. P. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista de investigación valor contable*, 3(1), 9-30.
- Gutiérrez Peralta, S., Peralta Castillo, A., & Mayrena Bellorín, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM - Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*(38), 149-165. doi:<https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Guzman, C. A. (2005). *Ratios Financieros*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. *Metodología de la investigación*, 6(1), 170-191.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Texto: Alcance de la investigación. *Metodología de la investigación*, 6, 88-101.
- Hurtado Mamani, J. (2019). *Gestión de Riesgos y su Influencia en la Morosidad en la Institución Educativa Alexander Fleming de la Ciudad de Tacna Periodo 2014 - 2017* [Tesis de posgrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional.
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/883>

- Ibarra Mares, A. (2006). Una perspectiva sobre la evolución en la utilización de las razones financieras o ratios. *Pensamiento & Gestión*(21), 234-271.
- Irrazabal Malljo, V. (2018). *Aplicación del análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia para la toma de decisiones en una empresa de transportes urbano de lima metropolitana en el periodo 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/1464>
- Ledesma, R., Molina Ibañez, G., & Valero Mora, P. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. *Psico-USF*, 7(2), 143-152.
- Lino Tumbaco, J. A. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado, Comecsa S.A., cantón La Libertad, año 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional. <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4529>
- Lizarzaburu, E., Gómez, G., & Beltrán López, R. (2016). *Ratios financieros* (1 ed.). https://www.researchgate.net/publication/307930856_RATIOS_FINANCIEROS_GUIA_DE_USO.G
- López Coaguila, B. B., & Mitma Sanchez, D. (2023). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de una empresa inmobiliaria, La Victoria 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Noberth Wiener]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8783>
- Lucio Solano, M. G. (2021). *Plan de gestión a las cuentas por cobrar y la recuperación de la cartera vencida, en la Compañía Unión Cementera Nacional, del año 2014 al 2016*

- [Tesis de posgrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Dirección de bibliotecas y recursos para el aprendizaje e investigación.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14532>
- Macías Calderón, P. B. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp s.a. de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].
Repositorio institucional. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1967>
- Martínez Godínez, V. L. (2013). Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.
- Martínez Rubio, D., Román Robalino, A., & Abrigo Vivas, O. (2020). Uso de las razones financieras de liquidez y la toma de decisiones en las pymes bananeras del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. *Revista científica Tecnologi-K*.
- Medina Llatas, D. L. (2018). *Diseño de Políticas de Crédito y Cobranzas para una comercializadora de arroz* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1556>
- Mendizábal Fernández, A. E. (2019). *Implementación de un sistema de control interno en la gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del Estudio Contable ES Contadores S.A.C del año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].
Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3113>
- Molina Aznar, V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. Ediciones Fiscales ISEF.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Muro Fuentes, L. C. (2014). *Diagnóstico económico financiero y su implicancia en la proyección de estados financieros al año 2015 de la Empresa Agroindustrial de Lambayeque, 2013* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/183>

- Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628.
- Ñañez Rentería, P. (2018). *Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6140>
- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos Para El Diseño Urbano - Arquitectónico*, 1.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez Pérez, C. (2014). Análisis por ratios de la solvencia y rentabilidad empresarial [Tesis de posgrado, Universidad de Oviedo].
- Ponce Renova, H. F., Cervantes Arreola, D. I., & Robles Ramírez, A. J. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2438-2462. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.463
- Pozo Baquerizo, L. D. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez en la compañía Tranjuanjo S.A., del cantón Salinas, año 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional. <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4717>
- Puente Amancio, L. A., & Salinas Loza, W. R. (2020). *Cuentas incobrables y su relación con la gestión financiera de la empresa Negociaciones Valdivia S.A.C. en el distrito de Villa El Salvador en el año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1540>

- Puerta Guardo, F., Vergara Arrieta, J., & Huertas Cardozo, N. (2018). Análisis financiero: enfoques en su evolución. *Criterio libre*, 16(28), 85-104.
doi:<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2125>
- Quezada Neyra, L. F. (2021). *Implementación de políticas de gestión en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Refermat S.A.C, periodo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/4188>
- Quezada Pacheco, V. M., Soto Aguilar, M. M., & Orellana Ulloa, M. N. (2021). Procesos contables y su incidencia en la rentabilidad de las empresas. *Universidad Técnica de Machala*.
- Quispe Sosa, F. A., & Saavedra Antezana, E. V. (2020). *La gestión del capital corriente y el rendimiento económico de una empresa outsourcing en Santiago de Surco, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/1120>
- Ramírez Pérez, R. L. (2019). *Provisión de Cobranza Dudosa y su incidencia en la Liquidez en un Hospital Público, San Martín de Porres 2014 - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39998>
- Ramón Ruffner, J. G. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22), 81-87. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Ramos Armaulia, B. S. (2018). *Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nibert Wiener]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/2488>
- Relat, J. M. (2010). Introducción a la investigación básica. *Centro de investigación biométrica*. 33(3), 221-227.

- Rosas Samillán, A. R., & Ochante Sanchez, Katherine Norma. (2022). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Icontec del Peru S.R.L. en el distrito de Miraflores - 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1728>
- Sáenz Campos, D., & Tinoco Mora, Z. (1999). Introducción a la investigación científica. *Fármacos*, 12(1), 60-77.
- Sáenz, L., & Sáenz, L. (2019). Razones financieras de liquidez: un indicador tradicional del estado financiero de las empresas. *Revista Científica Orbis Cognita*, 3(1), 81-90. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/213/2131217005/index.html>
- Salas Meléndez, E., & Porras Girón, R. (2019). *La gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Grupo Eléctrico Gonzales S.A.C., Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/11537/23345>
- Suca Humpire, A., & Gutierrez Huallullo, Y. (2021). *Los indicadores financieros en la gestión financiera de la empresa de servicios Promotora los Olivos S.A.C. Lima, periodo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/4750>
- Tomalá Gómez, G. S. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4647>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. CA libros. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2002). *Fundamentos de administración financiera*.

Pearson Educación.

ANEXOS

	gestión para recuperar su efectivo?					
8	¿Considera que la carta de cobranza reduce las cuentas por cobrar, para hacer frente a sus obligaciones con terceros?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	La empresa como parte de su política de cobranza ¿se comunica con el cliente antes del vencimiento de su cronograma de pago?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿Considera que las llamadas preventivas de cobranzas permitirán que los clientes paguen a tiempo sus facturas, mejorando la liquidez de la empresa?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	¿La empresa utiliza el factoring ante las entidades bancarias para obtener liquidez inmediata?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Considera usted que las agencia de cobro facilitará a la empresa a tener liquidez en un corto tiempo?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Considera que la empresa debe analizar las cuentas por cobrar de los clientes para evitar la morosidad?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	¿Considera que las cuentas por cobrar se pueden convertir rápidamente en efectivo?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15	¿La empresa cuenta con liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo con terceros?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿Considera usted que la liquidez le permite tener solvencia económica a la empresa para cumplir con sus obligaciones?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	¿La empresa realiza un diagnóstico de la razón ácida para determinar el nivel de liquidez?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
g1 8	¿Considera que la empresa aplica medidas preventivas para evitar el riesgo de liquidez?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	¿La empresa realiza un diagnóstico de la razón de efectivo para determinar el nivel de liquidez?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

20	¿Considera que la empresa cuenta con capacidad de liquidez corriente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
----	---	---------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------	------------------------------

ANEXO 3**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

Nombre de la Empresa:			
Distrito:		Fecha:	
<p>El objetivo de esta ficha de análisis documental es realizar un análisis de documentos seleccionados, los cuales contienen información de interés de la Variable independiente (Gestión de cuentas por cobrar) y de la variable dependiente (Liquidez).</p> <p>La información analizada tiene una finalidad netamente académica.</p>			

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**FECHA:****NOMBRE DEL DOCUMENTO:****FUENTE:****REVISADO POR:****EJERCICIO EN REVISIÓN:****PARTES DEL DOCUMENTO:****RESULTADOS:****CONCLUSIONES:**

ANEXO 4. Datos para el cálculo del Alfa de Cronbach

ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	4	1	1	1	1	51
2	1	4	2	5	5	1	3	4	1	4	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	49
3	1	4	1	4	4	1	1	3	1	3	1	4	4	1	1	3	1	1	1	1	41
4	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5	1	1	1	1	52
5	1	5	1	5	5	1	3	5	1	5	1	5	5	2	1	5	1	2	1	1	56
6	1	5	1	5	5	1	3	5	1	5	1	5	5	2	1	5	1	1	2	1	56
7	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	4	1	1	1	1	51
8	1	5	2	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	4	1	1	1	2	53
VARIANZA	0,00	0,19	0,19	0,11	0,11	0,00	0,94	0,48	0,00	0,48	0,00	0,19	0,19	0,188	0	0,44	0,00	0,11	0,11	0	
SUMATORIA DE VARIANZAS	3,83																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	19,86																				

ANEXO 5: de procesamiento de datos Alfa de Cronbach SPSS

Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	8	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	20

ANEXO 6: Procesamiento de datos prueba de normalidad V1 y V2

Prueba de normalidad V1 y V2

Procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GestiónCXC	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
Liquidez	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
GestiónCXC	,313	8	,020	,715	8	,003
Liquidez	,166	8	,200*	,935	8	,561

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO 7. Procesamiento de datos prueba de normalidad V1 y V2 D1

Prueba de normalidad de V1 y V2 D1

procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GestiónCXC	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
ESF	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GestiónCXC	,313	8	,020	,715	8	,003
ESF	,196	8	,200*	,931	8	,521

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

AEXO 8. Procesamiento de datos prueba de normalidad V1 y V2 D2

Prueba de normalidad de V1 y V2 D2

Procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GestiónCXC	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
Ratios	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GestiónCXC	,313	8	,020	,715	8	,003
Ratios	,391	8	,001	,641	8	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO 9: Procesamiento de datos SPSS Coeficiente de Correlación de Spearman

Coeficiente de Correlación de Spearman V1 y V2

			Correlaciones	
			GestiónCXC	Liquidez
Rho de Spearman	GestiónCXC	Coeficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	8	8
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	8	8

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Coeficiente de Correlación de Spearman variable 1 y V2D1

			Correlaciones	
			GestiónCXC	ESF
Rho de Spearman	GestiónCXC	Coeficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	8	8
	ESF	Coeficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	8	8

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Coeficiente de Correlación de Spearman variable 1 y V2D2

Correlaciones

			GestiónCXC	Ratios
Rho de Spearman	GestiónCXC	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	8	8
	Ratios	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	8	8

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).